



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

“Gestión de Operaciones en relación a la Calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en administración

AUTOR:

Mgtr. Julio Roberto Perez Huaman

(ORCID: 0000-0001-9775-931X)

ASESORA:

Dra. Teresa Narvaez Aranibar

(ORCID: 0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencias funcionales

LIMA-PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi familia en general por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por acogerme en sus aulas y poder desarrollarme profesionalmente, a mis profesores por su enseñanza, experiencia y exigencia en cada curso desarrollado.



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Julio Roberto Perez Huaman, cuyo título es: "Gestión de Operaciones en relación a la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) buena (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho... 17 de ENERO del 2020

Dr. Dwithg Ronnie Guerra Torres

PRESIDENTE

Dr. Hugo Prado López

SECRETARIO

Dra. Teresa Narvaez Aranibar

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaración de autenticidad

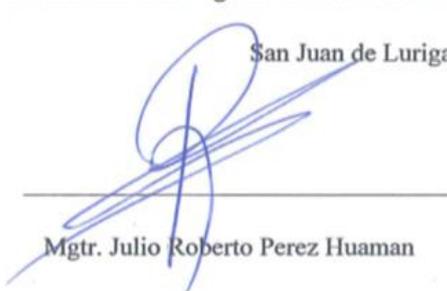
Yo, Mgtr. Julio Roberto Perez Huaman, estudiante del programa académico de Doctorado en Administración de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este; identificado con DNI 08978788 autor de la tesis titulada: "Gestión de operaciones en relación a la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador 2019" presentada, para la obtención del grado académico de Doctor en Administración.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son fidedignos, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 08 enero del 2020.



Mgtr. Julio Roberto Perez Huaman

DNI: 08978788

Presentación

Señores miembros del Jurado de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Doctorado en Administración de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este, pongo a vuestra disposición la Tesis titulada: “Gestión de Operaciones en relación a la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019” en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; a fin de optar el grado de: Doctor en Administración.

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la Gestión de Operaciones con la calidad y la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019. Se buscó demostrar la importancia que tiene la gestión de operaciones en la calidad y la competitividad, sustentado bajo antecedentes, fundamentos teóricos y metodológicos, con la finalidad de que pueda ser implementado por los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador y de esta forma mejorar la eficiencia en la Gestión de Operaciones, siendo esta vital y esencial para obtener productos de calidad y lograr la competitividad empresarial en un mercado altamente competitivo.

Este estudio se compone de siete capítulos siguiendo el protocolo propuesto por la Universidad César Vallejo.

En el primer capítulo se presentan la realidad problemática, los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables, las teorías y/o enfoques bajo las que se sustentan, sus dimensiones, indicadores, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el segundo capítulo se presentan el tipo y diseño de investigación, la operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimiento, el método de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se presentan los resultados estadísticos descriptivos y los resultados estadísticos inferenciales. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. En el quinto capítulo se exponen las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo se presenta la propuesta y por último se presentan las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Acta de aprobación de tesis.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
<i>Presentación.....</i>	<i>.vi</i>
Índice.....	vii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
RESUMO.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MÉTODO.....	42
2.1 Tipo y diseño de investigación	42
2.2 Operacionalización de las variables	44
2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)	47
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
2.5 Procedimientos	52
2.6 Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS.....	54
3.1 Resultados estadísticos descriptivos	54
3.2 Resultados estadísticos inferenciales	67
IV. DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIONES.....	89

VI. RECOMENDACIONES.....	91
VII. PROPUESTA	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
ANEXOS.....	102

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable V1 gestión de operaciones	44
Tabla 2	Operacionalización de la variable V2: calidad	45
Tabla 3	Operacionalización de la variable V3: competitividad	46
Tabla 4	Juicio de expertos sobre validez de los instrumentos	50
Tabla 5	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	50
Tabla 6	Confiabilidad del instrumento de la variable gestión de operaciones	51
Tabla 7	Confiabilidad del instrumento de la variable calidad	51
Tabla 8	Confiabilidad del instrumento de la variable competitividad	52
Tabla 9	Distribución de frecuencia de la variable gestión de operaciones desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019	54
Tabla 10	Distribución de frecuencia de estrategias desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019	55
Tabla 11	Distribución de frecuencia de procesos de manufactura desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019	56
Tabla 12	Distribución de frecuencia de procesos de una cadena de suministros desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019	57
Tabla 13	Distribución de frecuencia de planificación de oferta y demanda desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019	58

Tabla 14	Distribución de frecuencia de calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019	59
Tabla 15	Distribución de frecuencia de evaluación de la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019	60
Tabla 16	Distribución de frecuencia de planeación operacional de la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019	61
Tabla 17	Distribución de frecuencia de control de la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019	62
Tabla 18	Distribución de frecuencia de competitividad empresarial desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019	63
Tabla 19	Distribución de frecuencia de liderazgo por costos desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019	64
Tabla 20	Distribución de frecuencia de diferenciación desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019	65
Tabla 21	Distribución de enfoque desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019	66
Tabla 22	Pruebas de normalidad	68
Tabla 23	Interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman.	69
Tabla 24	Prueba del coeficiente de correlación de gestión de Operaciones, calidad y competitividad	70
Tabla 25	Prueba del coeficiente de correlación de estrategia en relación a la calidad y competitividad	71

Tabla 26	Prueba del coeficiente de correlación de procesos de manufactura en relación a la calidad y competitividad	72
Tabla 27	Prueba del coeficiente de correlación de proceso de una cadena de suministro en relación a la calidad y competitividad	74
Tabla 28	Prueba del coeficiente de correlación de planificación de oferta y demanda en relación a la calidad y competitividad	75
Tabla 29	Prueba del coeficiente de correlación de estrategia en relación a la competitividad	76
Tabla 30	Prueba del coeficiente de correlación de procesos de manufactura en relación a la competitividad	78
Tabla 31	Prueba del coeficiente de correlación de procesos de una cadena de suministros en relación a competitividad	79
Tabla 32	Prueba del coeficiente de correlación de planificación de oferta y demanda en relación a la competitividad	80

Índice de figuras

Figura 1	Niveles de gestión de operaciones	54
Figura 2	Niveles de estrategias	55
Figura 3	Niveles de procesos de manufactura	56
Figura 4	Niveles de procesos de una cadena de suministros	57
Figura 5	Niveles de procesos de planificación de oferta y demanda	58
Figura 6	Niveles de calidad	59
Figura 7	Niveles de evaluación de la calidad	60
Figura 8	Niveles de planeación operacional de la calidad	61
Figura 9	Niveles de control de la calidad	62
Figura 10	Niveles de competitividad empresarial	63
Figura 11	Niveles de liderazgo por costos	64
Figura 12	Niveles de diferenciación	65

Índice de anexos

- Anexo 1 Matriz de consistencia**
- Anexo 2 Instrumento de la variable 1**
- Anexo 3 Instrumento de la variable 2**
- Anexo 4 Instrumento de la variable 3**
- Anexo 5 Base de datos**
- Anexo 6 Prueba piloto**
- Anexo 7 Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la gestión de operaciones, la calidad y competitividad**
- Anexo 8 Artículo científico**
- Anexo 9 Declaración jurada de autoría y autorización para la Publicación del artículo del artículo científico**
- Anexo 10 Acta de aprobación de originalidad de tesis**
- Anexo 11 Pantallazo del turnitin**
- Anexo 12 Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional ucv**
- Anexo 13 Autorización de la versión final del trabajo de investigación**

Resumen

El presente trabajo de tesis Gestión de Operaciones en relación a la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019 tuvo como objetivo determinar la relación entre Gestión de Operaciones en relación a la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

El enfoque fue cuantitativo, con método hipotético-deductivo con un tipo de estudio según su finalidad básica, según su nivel fue descriptiva correlacional y según su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las características de las variables estudiadas para proponer cambios en la realidad problemática. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta dirigido a los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 80 propietarios.

El resultado de la investigación arrojó que La Gestión de Operaciones se relaciona con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 ($R = 0.972$; Sig. 0.000)

Palabras clave: Gestión de Operaciones, Calidad, Competitividad

Abstract

The present thesis of Operations Management in relation to Quality and Competitiveness from the perspective of the manufacturers of wooden furniture of the industrial park of Villa el, Salvador, 2019 aimed to determine the relationship between Operations Management in relation to Quality and Competitiveness from the perspective of the manufacturers of wooden furniture in the industrial park of Villa el, Salvador, 2019

The approach was quantitative, with a hypothetical-deductive method with a type of study according to its basic purpose, according to its level was correlational descriptive and according to its temporality was transversal; a non-experimental design was used, since the characteristics of the variables studied were identified and described to propose changes in the problematic reality. The data collection techniques were the survey aimed at the manufacturers of wooden furniture in the industrial park of Villa el, Salvador, therefore, the sample consisted of 80 owners.

The result of the investigation showed that Operations Management is related to Quality and Competitiveness from the perspective of the wooden furniture manufacturers of the industrial park of Villa el Salvador, 2019 ($R = 0.972$; Sig. 0.000)

Keywords: Operations Management, Quality, Competitiveness

Resumo

A presente tese de Gestão de Operações em relação à Qualidade e Competitividade, na perspectiva dos fabricantes de móveis de madeira do parque industrial de Villa el, Salvador, 2019, teve como objetivo determinar a relação entre Gestão de Operações em relação à Qualidade e competitividade na perspectiva dos fabricantes de móveis de madeira no parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

A abordagem foi quantitativa, com método hipotético-dedutivo, com um tipo de estudo de acordo com a sua finalidade básica, de acordo com o seu nível de correlação descritiva e de acordo com a sua temporalidade, de forma transversal; foi utilizado um delineamento não experimental, uma vez que as características das variáveis estudadas foram identificadas e descritas para propor mudanças na realidade problemática. As técnicas de coleta de dados foram a pesquisa destinada aos fabricantes de móveis de madeira no parque industrial de Villa el, Salvador, portanto, a amostra foi composta por 80 proprietários.

O resultado da investigação mostrou que o Gerenciamento de Operações está relacionado à Qualidade e Competitividade na perspectiva dos fabricantes de móveis de madeira do parque industrial de Villa el Salvador, 2019 ($R = 0.972$; Sig. 0.000)

Palavras-chave: Gestão de Operações, Qualidade, Competitividade

I. Introducción

Sobre la problemática a nivel mundial cada empresa utiliza procedimientos u operaciones para tomar insumos y obtener rendimientos que satisfagan a los clientes. La gestión de operaciones le permite al gerente examinar los formularios y mejorarlos mediante la selección de prácticas y estrategias adecuadas (Rubio, 2015). El agresivo mercado mundial de hoy está representado por estrictas direcciones de empresas, altos costos de trabajo, falta de activos y solicitudes excéntricas de clientes con una educación progresiva. Actualmente la gestión de operaciones es una función esencial para la supervivencia, por lo tanto, se necesitan prácticas operativas y oficinas que sean más adaptables y receptivas que las existentes, los cuales le da una ventaja a una empresa. Esta ventaja puede mostrarse como una ventaja de valor o una posición favorable en alguna otra medida de valor significativo para el cliente, por ejemplo, el tiempo de transporte, la adaptabilidad a las necesidades cambiantes del cliente o la calidad del artículo. Las gestiones de operaciones dan una ventaja que es manejable después de un tiempo, y las organizaciones se encuentran en una situación ideal que antes de la presentación de estas prácticas y, a la larga, las ventajas llegan a los clientes (Andrade, 2015).

La competencia global se está fortaleciendo cada vez más con el aumento de la exigencia de mayor valor agregado de los productos y la prestación de servicios por parte de los compradores, las organizaciones han determinado que para poderse mantenerse vigentes en el mercado la única opción es a través de la entrega de productos de alta calidad y Servicios que cumplen con las expectativas del consumidor. Muchas empresas invierten fondos dirigidos a la mejora de procesos, productos y servicios.

Igualmente considerando la situación actual de la economía y el mercado , es evidente que el medio ambiente empresarial es bastante competitivo, por lo que cada vez es más difícil para las empresas más pequeñas mantener el ritmo de las grandes corporaciones y seguir manteniendo las ganancias. Las pymes son, de hecho, una gran fuente de empleo. El problema es que las pequeñas y micro empresas como las dedicadas a emplear la madera para producir diferentes tipos de muebles, son bastante vulnerables cuando se trata del medio ambiente. Tienen acceso limitado a

las finanzas y cuando un competidor local más fuerte o corporaciones multinacionales ingresan al mismo mercado, puede afectar a las pequeñas empresas de manera desfavorable. Si ocurre tal situación, una empresa pierde el control sobre una gran parte de sus clientes y ya no puede determinar el precio del producto de acuerdo con su voluntad. Por ello la gestión de competitividad es un tema urgente que tratar.

A nivel nacional los fabricantes de muebles de madera trabajan en una situación competitiva que ha estado cambiando rápidamente, sin embargo, no están limitadas a la rivalidad mundial de las empresas de ensamblaje en las economías industrializadas y, además, las economías en ascenso que parecen esforzarse incesantemente por eliminar los peligros, se centran en la organización y racionalización de sus actividades de ensamblaje (Macas, 2016).

El entorno comercial extremadamente agresivo que existe actualmente en nuestro país, provocado en gran parte por la globalización de las economías del mundo junto con el desarrollo del comercio electrónico, ha movido el ajuste de la fuerza de los creadores a los compradores. En consecuencia, los clientes de muebles de madera están solicitando actualmente una mayor estima por su efectivo. Las empresas que trabajan en estas configuraciones parecen haber estado utilizando sus habilidades de estructuración y las operaciones importantes que la administración ensaya como armas agresivas en el mercado.

Se ha realizado una importante investigación para comprender la contribución de la gestión de operaciones a la ventaja competitiva de las organizaciones. Según Nápoles, Moreno y Tapia (2017) las organizaciones que producen muebles de madera se enfrentan al desafío, de la sostenibilidad y la forma de lograr una ventaja competitiva sobre sus competidores, especialmente las medianas y pequeñas empresas dedicadas a importar muebles de propiedad local. Descubrieron que la puesta en práctica adecuada de la gestión de operaciones era clave para la sostenibilidad y la supervivencia de las empresas de fabricación.

A nivel local , En Lima las utilidades de las empresas dedicadas al rubro de muebles de madera, han disminuido , y por lo tanto, la necesidad de adoptar otras prácticas de gestión de operaciones para asegurar la supervivencia y la competitividad Dado

que los presupuestos de operaciones no cumplen con los requisitos para responder a los desafíos de fabricación de las empresas, las organizaciones están profundizando en las praxis de gestión de operaciones que asegurarán su supervivencia al aumentar su competitividad a través de la calidad y competitividad de la prestación de servicios (Fragoso y Espinoza, 2017).

La competencia más fuerte tiene la ventaja y las empresas dedicadas a lo que muebles de madera tiene que aceptar las nuevas reglas de mercado establecidas por el competidor alternativo Esta es la situación actual de la compañía de casos, que comenzó con un número creciente de comercio Todos estos factores han influido en el desempeño que los comerciantes en los últimos años. Además de eso, la situación económica en el país no ha ido particularmente bien, lo que afectó el nivel de la demanda y los requisitos de los clientes. Por lo tanto, la gestión de la competitividad es eminente

Por todo lo expuesto cabe preguntarse ¿La gestión de operaciones se relaciona con la Calidad y la competitividad?

Referente a los antecedentes internacionales se cuenta a Calderón (2015) en su tesis “análisis de la competitividad empresarial en las pymes fabricantes de calzado del pueblo el Restrepos en la metrópoli de Bogotá, en el recurso humano” se planteó el objetivo de describir el grado de competencia de las pymes, fue una investigación descriptiva, la muestra fue de 25 propietarios de Pymes, se concluyó que las pymes del giro de zapatos de la localidad de el Restrepo de la metrópoli de Bogotá existe un nivel medio de competitividad

Acosta F (2016) en su tesis “desarrollo de una propuesta de modelo de gestión de calidad de servicio en un estudio de caso de un restaurante del sector turístico de la ciudad de Quito DM” el cual se estableció el objetivo de especificar los niveles de calidad del servicio en un restaurante y proponer un plan o patrón para gestionar la calidad, la investigación fue de tipo descriptiva , en la muestra se consideró 45 clientes de dicho restaurante, aplicándosele el modelo de entrevista SERVQUAL, se estableció que el nivel de servicio de calidad que brinda el restaurante referido es de nivel medio, y que es necesario aplicar la propuestas de gestión de calidad que se les otorga.

Pérez (2017) "Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A." El principal objetivo de ésta investigación fue determinar un patrón de gestión de la calidad que se pueda adaptar a los requerimientos de Contruecuador S.A. y especificar el grado de calidad que brindan, el tipo de estudio fue descriptiva, se consideró en la muestra a 36 personas que laboran en dicha empresa, para levantar la información se aplicó la encuesta a través del cuestionario, se llegó a la conclusión que el grado de calidad de construcción que brinda la empresa es de nivel regular, por tanto es menester la aplicación de una propuesta, para elevar su nivel.

Moreno (2016) "Análisis de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas dentro del cambio de la matriz productiva para el sector priorizado Industria Farmacéutica, en el Distrito Metropolitano de Quito en los periodos 2013 y 2014" el objetivo fue establecer el grado de competitividad que cuentan las empresas referidas, el tipo de estudio fue descriptiva, la población muestral fue de 85 consumidores, aplicándoles un cuestionario, se concluyó que el nivel de competitividad que muestran las organizaciones estudiadas es de nivel como optimo, por tanto se hará un plan de mejora de competitividad para aplicar en dicha empresas.

Sobre los trabajos previos nacionales se cuenta a Contreras (2018) en su tesis "gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de Lima caso: galería capón center" 2013" presentado en la Universidad Norbert Wiener, el objetivo fue especificar la relación que existe entre gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad, fue una investigación observacional descriptivo correlacional, la muestra fue de 70 propietarios de los establecimientos, concluyó que efectivamente existe relación entre gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad.

Obregón (2017) en su tesis "la gestión de calidad y competitividad de las pymes del sector servicios sección alquileres de maquinarias y equipos de construcción en el distrito de independencia, 2016" presentado en la universidad católica de Chimbote, el estudio fue de tipo descriptivo correlacional, 70 microempresarios conformaron

la muestra, para obtener los datos se aplicó la encuesta y el cuestionario como técnica y como instrumento respectivamente. Llegándose a la conclusión que efectivamente la gestión de calidad se relaciona con la competitividad.

Rodríguez (2016) en su tesis “caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016” Presentado en la universidad católica de los Ángeles Chimbote, se estableció el objetivo de especificar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES, fue una investigación, descriptiva no experimental, la muestra consideró 6 microempresas, se concluyó que el 100.0% de las MYPES son formales, El 50.0% de las MYPES tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, El 100.0% de las MYPES afirma que la Gestión de Calidad influye en elevar el ingreso de la empresa.

Carmin (2017) en su tesis “gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios Copemi S.A.C. Sayán - Huaura, 2017” presentado en la Universidad César Vallejo, se estableció como objetivo de la investigación determinar la influencia de la gestión de la calidad en la competitividad de la organización de servicio Copemi S.A.C. Sayán-Huaura, 2017, el tipo de estudio fue descriptivo causal, 108 representantes de las diferentes empresas, constituyeron la base muestral, se concluyó que existe influencia entre las variables gestión de la calidad y la competitividad.

Salazar (2017) en su tesis “Influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017” presentado en la Universidad César Vallejo, como objetivo se estableció especificar la influencia de la gestión de la calidad en la competitividad, el tipo de investigación fue descriptivo causal , la muestra fue de 56 trabajadores, se concluyó de que realmente la Gestión de la calidad total tiene influencia en la competitividad.

Sobre las teorías relacionadas a la Variable 1: Gestión de operaciones, Es la gestión de los procesos productivos diseñadas para generar los más altos niveles de eficiencia dentro del sistema empresarial. Se trata de transformar materiales y mano de obra en bienes y servicios de la forma más eficiente para maximizar los intereses de la

organización. El equipo de administración de operaciones está tratando de lograr un equilibrio entre el costo y los ingresos para permitir la mayor utilidad neta . Cuyas dimensiones son Estrategia, Procesos de manufactura, Procesos de una cadena de suministros y Planificación de oferta y demanda (Chase, Aquilano y Jacobs, 2004).

“La gestión de operaciones es la planificación, organización, implementación y control del proceso de operación, y es el término general para diversas tareas de gestión estrechamente relacionadas con la producción de productos y la creación de servicios. Desde otra perspectiva, la gestión operativa también puede referirse al diseño, operación, evaluación y mejora de los sistemas que producen y entregan los servicios y productos principales de la compañía” (Flamarique, 2017).

En la sociedad actual, la evolución de la productividad ha desplazado los factores de producción en masa a negocios, transporte, bienes raíces, comunicaciones, servicios públicos, seguros, finanzas y otras industrias y sectores de servicios. El concepto de producción tradicional de productos tangibles no ha reflejado y generalizado los servicios. La forma de producción que ha mostrado la industria. (Álvarez, 2016).

Por lo tanto, con el auge de la industria de servicios, el concepto de producción se ha ampliado aún más para acomodar gradualmente al sector de servicios no manufactureros, incluida no solo la fabricación de productos tangibles, sino también la prestación de servicios intangibles. Cada vez es más importante implementar una gestión de operaciones efectiva. Ante las presiones competitivas globales, los ejecutivos de negocios necesitan tener una comprensión profunda de algunas de las relaciones y conceptos básicos de la gestión de operaciones, y lo que es más importante, deben saber cómo aplicar este conocimiento para maximizar la calidad y la productividad (Heizer, Render y Munson, 2016).

De acuerdo con la teoría de gestión moderna, la gestión empresarial se divide en funciones según las funciones. Las funciones más básicas y principales son contabilidad financiera, tecnología, operación de producción, marketing y gestión de recursos humanos. Estas cinco funciones son independientes e interdependientes, y es esta interdependencia y cooperación que pueda alcanzar los objetivos

comerciales de la entidad empresarial. Los procesos comerciales de la empresa son un conjunto de actividades cíclicas de la conexión orgánica de estas cinco funciones. Para lograr sus propios objetivos comerciales, las cinco funciones anteriores son indispensables. (Yupanqui y Carlos,2019).

Sobre los fines de gestión de operaciones; La gestión operativa está dirigida a procesos operativos y sistemas operativos. El proceso de operación es un proceso de entrada, conversión y salida. Es un proceso de apreciación de valor o proceso de trabajo . Es el primer objeto de operación. La operación debe considerar cómo planificar, organizar y controlar tales actividades de producción y operación. El sistema operativo se refiere a los medios por los cuales se puede realizar el proceso de transformación anterior. Su composición corresponde al proceso de conversión de material y al proceso de gestión en el proceso de transformación, incluido un sistema de material y un sistema de gestión (Hitt, Xu, y Carnes, 2016).

Objetivo de gestión de operaciones: Los objetivos principales que debe controlar la gestión de las operaciones empresariales son la calidad, el costo, el tiempo y la flexibilidad (flexibilidad / elasticidad / agilidad), que son las fuentes fundamentales de competitividad empresarial. Por lo tanto, la gestión de operaciones juega un papel importante en las operaciones comerciales (Reid y Sanders, 2015). Especialmente en las últimas dos o tres décadas, la escala de producción y operación de las empresas modernas se ha ampliado continuamente, la tecnología y la intensidad del conocimiento de los productos en sí se han mejorado continuamente, los procedimientos de producción y la entrega de servicios se han tornado actualmente más complejos y la demanda del mercado se ha diversificado y variado cada vez más en todo el mundo.

La creciente competencia, estos factores hacen que la gestión de la operación en sí misma cambie constantemente. Específicamente en los últimos diez años, con el vertiginoso progreso de las tecnologías de la información, se han agregado medios nuevos y poderosos a la operación, y la investigación de la ciencia de la operación ha entrado en una nueva etapa, enriqueciendo su contenido, el alcance se ha ampliado y el sistema está más completo. (Slabe, Bartolj, Ogorevc, Kavaš y Koman, 2017)

Sobre el Alcance de la gestión de operaciones, El alcance de la gestión de operaciones modernas está creciendo. El alcance de las operaciones modernas se ha ampliado de la fabricación tradicional a la fabricación automatizada. El contenido de la investigación no se limita a planificar, organizar, dirigir y controlar del sistema de producción, sino esto se amplía para incluir múltiples niveles de desarrollo de estrategias operativas, diseño de sistemas operativos y operaciones de sistemas operativos. Piense en la estrategia operativa, el desarrollo de nuevos productos, el diseño de productos, el suministro de adquisiciones, la fabricación, la distribución de productos y el servicio posventa como una "cadena de valor" completa para la gestión integrada (Bromiley y Rau 2016).

Las tecnologías modernas de la información se vienen constituyendo en un medio importante en la administración de operaciones. Una serie de modelos de gestión y métodos originados por la tecnología de la información se han convertido en un importante contenido en la administración de las operaciones. Diseño asistido por computadora (CAD), fabricación asistida por computadora (CAM), sistema de fabricación integrado por computadora (CIMS), planificación de requerimientos de materiales (MRP), planificación de recursos de producción (MRPII) y planificación de recursos empresariales (ERP) , que han surgido en los últimos 30 años , Es ampliamente utilizado en la producción y operación de empresas (Gorostiaga, 2015).

Sobre la Globalización de la gestión de operaciones; Con la intensificación de la tendencia de integración económica global, la "operación global" se han transformado en un argumento significativo en la operación de las empresas modernas, por lo tanto, las operaciones globales se han convertido cada vez más en un nuevo punto caliente en operación. La flexibilidad del sistema operativo. La diversificación y la alta eficiencia de la producción y la operación son contradictorias, por lo tanto, bajo la premisa de la diversificación de la producción y la operación, también es la dirección que persigue la operación moderna para luchar por las operaciones de producción profesional y lograr la integración orgánica de la diversificación y especialización. (Mesa, 2016).

Para lograr esto, se están haciendo esfuerzos para promover sistemas operativos flexibles en las prácticas operativas modernas. Por ejemplo, ingeniería

paralela, creación rápida de prototipos, tecnología de fabricación virtual, tecnología CAD / CAM, tecnología modular, etc. en diseño de productos, máquinas herramienta CNC, unidades de fabricación flexibles y tecnología grupal en fabricación de productos. La administración de el encadenamiento de abastecimiento se ha transformado en la parte importante de la gestión de operaciones. La compañía comenzó a racionalizar y optimizar los recursos en toda la cadena de abastecimiento, y formó alianzas con compañías en la serie de abastecimiento para enfrentar eficazmente a la competencia cada vez más feroz del mercado (Laitila, Ranta, Asikainen, Jäppinen y Korpinen 2015).

Acerca de las dimensiones de Gestión de operaciones, como dimensión 1: Estrategia y Sustentabilidad: Estrategia operativa La estrategia operativa es la parte más importante de la administración de la operación. La administración de la operación de las empresas tradicionales no considera los problemas de la administración operativa desde una perspectiva estratégica. Pero hoy, la estrategia operativa de las empresas tiene un papel y una importancia cada vez más importantes. estrategia operativa se refiere a la empresa con la estrategia de negocio en el marco general de cómo la gestión de operaciones para apoyar y completar las actividades de negocio global de los objetivos estratégicos. (Macas, 2016). La Sustentabilidad de la gestión de operaciones. Significa hablar del desarrollo sostenible de la empresa se refiere a la empresa en el proceso de perseguir la autosuficiencia y el desarrollo sostenible, no solo para considerar la realización de los objetivos comerciales y mejorar la posición de mercado de la empresa, sino también para mantener la empresa en el campo competitivo líder y la futura expansión del entorno empresarial. Mantenga siempre un crecimiento sostenido de las ganancias y mejores capacidades para garantizar que la empresa continuará prosperando durante mucho tiempo. (Álvarez, 2016).

El desarrollo sostenible es considerar tanto las necesidades del desarrollo actual como las necesidades del desarrollo futuro; no puede intercambiarse por desarrollo y satisfacción a expensas de intereses posteriores. Al mismo tiempo, el desarrollo sostenible también incluye un concepto de desarrollo que enfrenta choques ambientales impredecibles y continúa manteniendo las tendencias de desarrollo (Nápoles, Moreno y Tapia 2017).

La sostenibilidad corporativa también ha obtenido un consenso internacional, como la Global Reporting Initiative (GRI), que se centra en la gestión de la información, inversores, clientes, defensores, proveedores y empleados que participan constantemente en el diálogo, conectando las funciones discretas y aisladas de la empresa: -Beacons, informes de sostenibilidad para ayudar a los gerentes a mejorar su evaluación de finanzas, marketing, investigación y desarrollo, comunicación de cadenas de suministro, regulaciones y áreas donde las disputas y la gestión de la marca pueden crear disputas y oportunidades impredecibles (Merigó y Yang, 2017). La capacidad de contribuir a la naturaleza, las personas y el capital social reduce la variabilidad y la incertidumbre de los precios compartidos de las empresas comerciales compartidas y reduce sus costos de capital. Además, el informe de sostenibilidad puede proporcionar nuevas oportunidades para las empresas y mejorar su competitividad internacional, es un pasaporte para que las empresas ingresen al mercado internacional.

En la Dimensión 2: Procesos de Manufactura se menciona que El término "selección de proceso" se refiere a la decisión estratégica de elegir el tipo de proceso de producción que se utilizará para fabricar el producto o proporcionar el servicio (Chase, Aquilano y Jacobs, 2004).

El proceso de manufactura se refiere a todo el proceso desde el inicio de una sucesión de labores de organización de tecnología de producción antes de que la producción se ponga en ejecución, hasta que se fabriquen los productos calificados. El proceso de producción se divide en procesos naturales y procesos laborales. El proceso de trabajo se divide en la fase de preparación de la manufactura, el desarrollo de producción básico, el proceso de producción auxiliar y la secuencia de prestación del servicio. El procedimiento básico de fabricación se divide además en el proceso, de inspección y el proceso de transporte, que se componen respectivamente de los procesos respectivos. (Campo,2015)

El proceso de producción es la segunda fase del ciclo de capital de la empresa industrial. En el proceso de producción, los trabajadores usan datos laborales para procesar objetos laborales y fabricar productos laborales. Por lo tanto, el proceso de producción no es solo el sistema de elaborar el producto, sino

también el proceso de trabajo materializado (materiales de trabajo y objetos de trabajo) y trabajo vivo. El proceso de producción de productos mecánicos se refiere a la suma de todos los procesos laborales desde el comienzo de las materias primas (o productos semiacabados) hasta la fabricación de los productos (Ketokivi y McIntosh, 2017).

En la Dimensión 3: Procesos de una cadena de Suministro: Se describe a la gestión de procesos comerciales clave relacionados con el flujo de productos, así como a la conversión de bienes de materias primas a bienes que el consumidor final está preparado para usar. (2015, campo).

Es un conjunto de actividades y toma de decisiones simultáneas para la integración eficiente de proveedores, fabricantes, mayoristas, transportistas, minoristas y clientes, de modo que los productos y servicios correctos sean apropiados en el momento adecuado. La cantidad se entrega en el lugar correcto, lo que reduce el costo del sistema y satisface las necesidades de servicio del cliente. La cadena de suministro incluye cinco elementos básicos de gestión: planificación, adquisición, fabricación, distribución y devolución, cuyo objetivo principal es obtener ventajas competitivas sostenibles (Kato, Nakajima, Saito, Okitsu, Shiga y Miki , 2015)

La administración de los procesos de abastecimiento se refiere a la optimización de los procesos del eslabón del abastecimiento, con el menor costo, los procesos de abastecimiento partiendo de la compra hasta el final de todos los procesos, MBA, EMBA y otra educación de gestión se incluyen en la administración de los procesos de abastecimiento empresarial.

La administración del proceso de abastecimiento es coordinar los capitales propios y terceros de la organización para colmar las exigencias de los clientes. Cuando consideramos a las empresas en todos los aspectos de la cadena de suministro como una alianza empresarial virtual, y consideramos a cualquier empresa como un departamento en esta alianza empresarial virtual, la alianza La gestión interna es la administración del proceso de abastecimiento. Solo la composición de la alianza es dinámica y cambia en cualquier momento según las necesidades del mercado (Anand y Gray, 2017)

Existen muchos tipos de cadenas de suministro, que generalmente se dividen en cadenas de suministro internas y cadenas de suministro externas, que juntas pueden formar la cadena de suministro de productos empresariales, desde materias primas hasta productos terminados para los consumidores.

En la Dimensión 4: Planificación de oferta y demanda, El plan de suministro y demanda es un proceso de la administración del proceso de abastecimiento para el pronóstico de la demanda, de modo que los productos se puedan entregar de manera confiable y siempre se satisfagan las necesidades del cliente. Un programa eficaz de oferta y demanda puede mejorar la precisión de las previsiones de ingresos, alinear los niveles de inventario con los picos y valles de demanda y aumentar la rentabilidad de canales o productos específicos (Gorostiaga, 2015).

El trabajo de gestión de la oferta y la demanda generalmente se divide en diferentes departamentos funcionales, los departamentos de marketing gestionan la demanda y las operaciones de producción gestionan la oferta. En un nivel superior, este fenómeno también existe en la cadena de suministro, donde los minoristas gestionan la demanda de forma independiente y los fabricantes gestionan la oferta de forma independiente. (Gorostiaga, 2015).

Para muchos productos, debido a la influencia de algunos factores predecibles, cambian los diferentes períodos de demanda. Estos efectos incluyen factores estacionales (como cortacéspedes y chaquetas de esquí) y factores no estacionales (como promociones o participación en el mercado de productos), que pueden dar lugar a aumentos o disminuciones predecibles en las ventas. Las fluctuaciones de demanda predecibles son cambios predecibles en la demanda. Los productos con estos cambios en la demanda traerán muchos problemas a la cadena de suministro, como una gran escasez de demanda durante la temporada alta y un inventario excesivo en la temporada baja. Esta serie de problemas aumenta los costes del proceso de abastecimiento y reduce la capacidad de respuesta del mercado a partir de la búsqueda de los insumos primarios para posteriormente brindar el bien terminado al cliente.

Acerca de la variable 2: Calidad, "Calidad" se refiere a los pros y los contras de un producto o trabajo. Según la definición dada en ISO 9000, "calidad" se refiere a la

medida en que un grupo de particularidades innatas acata a los requerimientos. Aquí, "propiedad intrínseca" se refiere a la propiedad permanente que algo tiene inherentemente; el "requisito" incluye tanto requisitos explícitos como expectativas, así como requisitos o expectativas implícitos. Algunos libros de administración generalizan la definición de operabilidad de "calidad" como "cumplir o exceder las necesidades y expectativas del cliente". Sus dimensiones son: Valuación, Planeación y control operacional de la calidad (Gryna, Chua, Defeo y Magaña, 2007).

El concepto de calidad se basa en optimizar la eficacia del producto, perfeccionar continuamente el conocimiento de la marca de prestación y la complacencia del consumidor, y fortalecer el concepto fundamental y la búsqueda persistente de la formación en la calidad. Se define en forma científica a la calidad cómo la piedra angular que respalda la competencia de la compañía en el mercado. Por ejemplo, el concepto de calidad del Grupo Haier: "Los productos no calificados son productos de desecho". Los productos que se colocan en el "almacén" que nadie quiere no tienen calidad, incluso si cumplen con los requisitos de la empresa. Es imperativo fortalecer el concepto de calidad de los empleados de la empresa (Hayes, 2015)

La calidad es el alma de una empresa. En los últimos 10 años, "la calidad es la existencia de la organización, la calidad constituye la base de la marca" son, sin duda, las dos palabras con mayor frecuencia de cultura corporativa. En el caso de grandes olas y arenas, el éxito o el fracaso de innumerables empresas verifica constantemente su corrección. La calidad es el mercado y se elimina la calidad de la luz. Al ingresar "La existencia de la organización en el mercado se debe fundamentalmente a la calidad" en Google, puede buscar más de 6,4 millones de piezas de información en 0,17 segundos. La profundidad y amplitud de la popularidad e influencia del concepto demuestran completamente la raíz profunda de la palabra "calidad". La calidad no es solo la forma en que un producto rejuvenece al país, sino también la vida de la empresa ¿Qué es más importante que la vida? Se puede decir que la calidad es toda la empresa. (Ampuero, 2015).

La marca es una de las palabras clave más populares en los últimos años, y la calidad es el factor más relacionado de la marca. Si compara una marca con un

edificio, la calidad es la base del edificio. Sin una base sólida de calidad, el "edificio" de la marca establecido por la compañía inevitablemente soportará el bautismo del mercado e incluso colapsará en la noche. Al observar las conocidas marcas nacionales en el mercado en los últimos años, sin duda no tiene el estandarte de la "calidad": Haie, Huawei, Gree ... Los factores de éxito tienen sus propios méritos, pero la calidad es el arma mágica común para todas las marcas que tienen éxito. Espero que nuestra compañía continúe cuidando la calidad de sus productos tanto como amamos nuestros ojos, y valore las marcas corporativas, como valorar la vida (Hoyle, 2017).

Sobre la calidad se produce, no se prueba. Antes del gurú estadounidense de gestión de calidad, el Dr. William Deming propuso esta idea, la gestión temprana de la calidad se limitó a la inspección de calidad, y solo la calidad del producto se pudo verificar posteriormente. "La calidad se produce, no se prueba. La declaración de calidad de William Deming explica que solo en cada parte del proceso de producción, en estricta conformidad con los requisitos del proceso de producción y las instrucciones de trabajo, se puede garantizar la calidad del producto; Si se descuida la inspección de todo el sistema productivo, es imposible garantizar la excelencia del bien mediante el control (Ampuero, 2015).

Debido a que la inspección de calidad solo puede eliminar los productos defectuosos y los productos de desecho, no puede elevar la calidad de los bienes. Quiere decir, el enfoque del control de calidad no debe verificarse después. Debe colocarse en la etapa de fabricación, es decir, el proceso de producción. En 1961, Feigenbaum de los Estados Unidos propuso la Teoría de la Gestión de Calidad Total (TQM), extendiendo el control de calidad a todo el proceso productivo, enfatizando que todos los empleados están involucrados en la inspección de la calidad; Durante la década de 1970, el maestro de calidad japonés Dr. Tiankou Xuanyi propuso la teoría de la calidad de Taguchi: creía que la calidad del producto se diseñó primero y, en segundo lugar, se fabricó, y el control de calidad avanzó aún más desde la etapa de fabricación hasta la etapa de diseño (Parks, Imelfort, Skennerton, Hugenholtz y Tyson, 2015).

Después de la introducción de varios conceptos avanzados de calidad en el mundo, también ha tenido un gran impacto en las empresas chinas, y la gestión de calidad ha recibido cada vez más atención. Algunas concepciones y métodos de administración de la calidad se han formulado como estándares nacionales; la nueva " Ley de Calidad del Producto " en 200 años estipula claramente que los productores y vendedores deben establecer y optimizar el procedimiento interno de administración de la calidad del producto; en el 2004, el AQSIQ se lanzó al público (Misra, Cheng, Genevie y Yuan, 2016).

Los documentos técnicos que guían la estandarización nacional de los estándares nacionales de " Estándares de evaluación de alto rendimiento " y las " Directrices para la puesta en funcionamiento de los lineamientos de evaluación del elevado desempeño ", el lanzamiento de esta norma indica que el desarrollo de la gestión de calidad de China ha entrado en una nueva etapa 25 años después del inicio de actividades de la gestión de calidad total. (De Pedro, 2015).

Sobre la calidad y seguridad: La calidad del producto no es poca cosa. En 1998, el caso del vino falso Shanxi Yinzhou, el incidente de relleno de pastel de luna Guanshengyuan Chen 2001, la leche en polvo inferior de Anhui Fuyang 2004 causó el incidente del bebé grande, el incidente de KFC Sudán Rojo 2005. En los últimos años, el argumento de la inocuidad de los alimentos ha hecho que las personas le otorguen una enorme relevancia a la calidad. Tampoco puede levantarse fácilmente. Hoy, con la creciente preocupación por los problemas alimentarios, la importancia de la seguridad alimentaria siempre ha sido como una espada que cuelga en lo alto de los corazones de todos los consumidores, ya sea un gran evento o una pequeña emoción, nos pondrá nerviosos. Como dice el dicho: "La gente toma la comida como el cielo, y la comida es de primera calidad". La calidad ya no se trata solo de la supervivencia de la empresa, sino de la máxima prioridad de la vida humana (Quispe, 2015).

"La calidad del producto no es poca cosa, la calidad y la seguridad son tan grandiosas como el cielo". El cuerno de la batalla ya ha sonado. El argumento de la seguridad y calidad de los productos comestibles pone a prueba la capacidad reguladora del gobierno y pone a prueba la conciencia social del fabricante. En los

últimos años, el gobierno ha hecho mucho para optimizar que la elaboración de los productos comestibles sean de calidad y así como la supervisión de la seguridad: acceso a los mercados de calidad e inocuidad de los alimentos, sistema regional de responsabilidad regulatoria, supervisión de pequeños talleres de alimentos. pero la complejidad de los conflictos en la certeza de la inocuidad de los productos comestibles que se determina. Esta es una batalla extremadamente difícil. No solo debe tener una producción y procesamiento de alimentos de alta responsabilidad y alto nivel, sino también la cooperación de los departamentos de supervisión relevantes que están haciendo todo lo posible para hacer cumplir la ley con seriedad. Construir una red de calidad y seguridad alimentaria tiene un largo camino por recorrer. (Morocho y Armas, 2017).

Sobre la Calidad y servicio: La calidad es el alma del servicio. La calidad existe en todos los lugares donde viven los seres humanos. Para las empresas que brindan servicios, el alma del servicio es la calidad. "Optimizar el servicio de calidad" se han transformado en el eslogan más importante para las empresas de servicios. Aunque este concepto ha sido durante mucho tiempo un consenso, los servicios de alta calidad todavía están lejos de los consumidores: las llamadas al servicio postventa no están disponibles, y no se aceptan devoluciones ni cambios. La implementación de las "tres garantías" del estado es limitada, y no hay muchas instalaciones públicas que puedan utilizarse (Zelenko, Tjondronegoro y Mani 2015).

La idea no es para mostrar, la idea es guiar la práctica. Si la calidad del servicio puede considerarse realmente como el alma de una empresa de servicios depende de si el servicio se da cuenta de que está orientado a las personas o que yo lo respeto. Si no podemos centrarnos en la ideología del cliente, debemos ser capaces de proporcionar a los consumidores servicios orientados a las personas en el proceso de servicio. Los servicios de alta calidad son aún más difíciles de hablar. Más ideas son inútiles "(Arbós y Babón, 2017).

En contraste con las quejas reiteradas sobre la mala calidad del servicio de la aviación civil, el turismo, las comunicaciones y otras industrias de servicios, algunos fabricantes de productos han proporcionado conscientemente servicios de alta calidad como parte de la calidad del producto y han trasplantado

completamente el control de calidad en el sistema de fabricación. En el sistema de garantía de servicio, se ha logrado el perfeccionamiento general de la prestación de servicios de calidad. Parece que las empresas de servicios probablemente deberían aprender de algunos fabricantes de productos (Fragoso y Espinoza, 2017).

Sobre Calidad y economía: Una forma importante de modernización económica es elevar la calidad de la economía. Desde la década de 1980, los países avanzados han implementado la política de reforma y apertura con "la construcción económica como centro". El proceso de modernización económica se ha restaurado rápidamente, y la modernización económica de China ha logrado enormes logros. Sin embargo, como todos sabemos, el pasado "desarrollo económico como centro" esencialmente se "enfoca en el crecimiento económico" y "se enfoca en el crecimiento del PIB" (Figlio, Karbownik, Roth y Wasserman, 2016).

Esta estrategia de desarrollo económico ha creado un milagro económico del rápido desarrollo económico de China durante más de 20 años, pero al mismo tiempo encubrir algunos problemas. Debido a la orientación a largo plazo del crecimiento económico, los recursos sociales están altamente concentrados en la economía y el tema del desarrollo coordinado del desarrollo social y la economía y la sociedad ha sido relativamente descuidado. La brecha internacional resultante en la calidad económica de China es aún más pronunciada. Por lo tanto, algunas personas creen que la calidad económica debería ser la máxima prioridad de la modernización económica de China en los próximos 50 años (Navarrete y Vasco, 2016).

Sobrevivir por calidad, desarrollar por calidad y beneficiarse por calidad. Algunas personas dicen que la producción es "dinero" y la calidad es "vida". Si simplemente buscamos la producción y la eficiencia, es equivalente a "hacer dinero y no matar". Al final, solo puede ser "personas y dinero". Por el contrario, si valoramos la calidad, la calidad nos dará más de lo que pagamos. Con una excelente calidad, la supervivencia, el desarrollo y los beneficios de la empresa se lograrán de forma natural; si la empresa tiene beneficios, los intereses de los empleados estarán naturalmente garantizados. "Sobrevivir por calidad, desarrollarse por calidad y

beneficiarse por calidad" revela la dialéctica de "calidad", y esta es la verdad que es de aplicación universal (Slottje, 2019).

Acerca de las dimensiones de calidad se cuenta con la **Dimensión 1: Evaluación de la calidad: El cimiento para incrementar la calidad del servicio y del producto lo constituye la evaluación de la calidad. Instaurar un procedimiento de inspección de la calidad sólido puede predecir la tendencia de desarrollo del nivel de macro calidad, incrementar la competitividad del mercado de las organizaciones empresariales, prevenir riesgos potenciales de la salud humana, seguridad y entorno de vida, para que las personas puedan intercambiar productos, servicios y recursos (Fonseca, Muñoz Y Cleves 2015).**

Dado que la empresa es el cuerpo principal de la economía de mercado y el vínculo de producción es el vínculo inicial de la economía de mercado, la elección del sistema de fabricación de la empresa, constituyen los principales vínculos de las actividades de la economía de mercado. Las actividades de las empresas dependen de los clientes. Como las necesidades de los consumidores cambian constantemente, las características de calidad de los productos también cambian (Morgan, Thayer, Bero, Bruce, Falck , Ghersi y Mustafa, 2016)..

Para satisfacer a los consumidores y crear ventajas competitivas , las empresas deben comprender los requisitos de calidad del mercado y también deben Comprender los procesos de fabricación de calidad de la propia organización, evalúe científicamente los requisitos de calidad fuera de la empresa a través de la organización de inspección interna, ingrese el resultado de la evaluación de calidad de la demanda del mercado en el transcurso del proceso decisorio de la organización, planifique cuidadosamente y tome decisiones correctas para guiar la producción y operación de la empresa. Mientras que la evaluación de la calidad interna, con el propósito de certificar la eficacia de los insumos para satisfacer el mercado demanda (Yépez Y Cabrera, 2016).

En el sistema de fabricación, a través de la evaluación del procedimiento de fabricación interna, la autoinspección del operador más la inspección y evaluación del departamento de inspección, moviliza el entusiasmo del productor, supervisa el

proceso de producción, coordina y optimiza el proceso de operación, encuentra problemas a tiempo y toma medidas correctivas a tiempo.

Para evitar la aparición de una gran cantidad de productos no calificados; para eliminar los factores irracionales del producto y los peligros ocultos mediante la evaluación de la calidad del diseño y perfeccionamiento del bien. Mediante la inspección y evaluación de productos terminados, se impide que los productos no calificados ingresen al mercado. A través de la evaluación del funcionamiento del proceso de gestión de calidad, se garantiza la producción normal y se logra el efecto de garantizar continuamente la calidad del producto y la mejora continua (Del Águila, 2016)

A través de la evaluación de calidad, la organización implementa la supervisión y la valoración de las métricas de calidad de los empleados, de modo que la calidad de los productos está vinculada a los intereses de los empleados y se logra el efecto de mejorar la calidad. La evaluación de calidad abarca todo el proceso, desde la producción hasta la circulación. La empresa conoce la condición técnica del producto y la operación de producción de la empresa. Puede proporcionar información y datos de primera mano, reduciendo así la dificultad de obtener los datos forenses originales en la encuesta. Costo, reduciendo el costo de evaluación. (Niederle, 2017).

Sobre la Dimensión 2: Planificación de la calidad: el plan de calidad del producto se refiere a una serie de planes formulados por la empresa en términos de objetivos de calidad del producto, indicadores de calidad y diversas medidas de mejora durante el período de planificación. El plan de calidad del producto es la planificación con respecto a la gestión de la calidad de varios departamentos y enlaces de producción, y es la base para mejorar la calidad del producto. El desarrollo de un plan de calidad del producto requiere la amplia participación de todos los departamentos y empleados de la empresa. (Calero, 2017).

Sobre la Dimensión 3: Control de la calidad: Las metodologías y los procesos de trabajo realizados para alcanzar los requerimientos de calidad se denominan inspección de la calidad. Es decir, la inspección de la calidad consiste en eliminar los factores que causan efectos no calificados o insatisfactorios en todas las etapas

del anillo de calidad mediante el monitoreo del proceso de formación de calidad. Para lograr requisitos de calidad, obtener beneficios económicos y utilizar una variedad de técnicas y actividades operativas de calidad (Porter, 1992, p.54)

El control de calidad es una actividad en términos de medidas técnicas y medidas de gestión para lograr los requisitos para prestar el servicio o producto de calidad. El propósito de la inspección de calidad es avalar que el servicio o el producto cumpla con los requisitos de calidad (incluidos los requisitos expresos, habituales implícitos u obligatorios).

Acerca de la Variable 3: Competitividad empresarial: La competencia comercial se refiere al proceso en el que los operadores de productos básicos con intereses económicos independientes compiten entre sí para conseguir un incremento de la intervención en el mercadeo y mayores beneficios económicos. sus elementos son: Liderazgo global en costes, Diferencia y Orientación o centralización (Porter, 1992, p.54)

El contenido principal de la competencia comercial es: (1). Competencia de producto . Se refiere principalmente a la calidad, variedad, color, estilo y otros productos de producción y gestión de la compañía superiores a los productos similares de otras compañías, y se esfuerzan por lograr un mayor comportamiento del consumidor y del usuario. La competencia del producto es la base material para la competencia comercial. (2). Competencia de los factores comerciales (Molina, Israel Y Ampudia, 2018).

Los factores operativos incluyen ubicación geográfica, instalaciones operativas, información, fondos, canales y la calidad de los operadores. La competencia en esta área a menudo está relacionada con la resistencia y las capacidades de desarrollo de la compañía. (3). Competencia de servicio. Significa que las empresas utilizan los medios para proporcionar a los compradores y usuarios una variedad de servicios de calidad para competir y ocupar el mercado. (4) Competencia de precios. Principalmente se refiere a la misma calidad de los bienes, el negocio a un precio más bajo que otras compañías venden los productos a precio más bajo para atraer a los consumidores, en un acto de expandir las ventas. (Guerrero, Urbano y Fayolle, 2016).

Tendencias en la competencia empresarial: (1) Es necesario establecer un "servicio" como un concepto tradicional de bienes. Las empresas comerciales proporcionan "servicios" solo para completar la circulación de materiales y distribuirlos. El negocio no es una unidad de producción. Con el desarrollo de la cognición, los consumidores compran bienes en las tiendas en esencia para comprar "utilidad" y "valor de uso". "Servicio" es también el "valor de uso" de "utilidad" (Hernández y Márquez, 2017)

Por lo tanto, el "servicio" también es una mercancía, excepto que dicha mercancía a menudo no se vende por separado en una tienda, sino que se vende junto con una mercancía física porque el servicio se vende junto con la mercancía física, por lo que la colocación debe tener una fuerte asociación. Sexo. Debe ayudar a que el valor de uso y el valor de los bienes materiales se realicen mejor. De lo contrario, los consumidores no están dispuestos a aceptar este tipo de correspondencia. Dado que el "servicio" es una mercancía, debe haber un precio. El beneficio bruto es el servicio "El precio, "servicio" como una mercancía valiosa, por supuesto, debe tener un precio claro. El efecto real de "10 puntos de ganancia" no es más que. El precio claro de los bienes de servicio es comprensible (Fernández, 2019).

(2) Renovando el método de competencia, los "servicios" también deben venderse, prestar atención a los "servicios" de calidad y venderse como productos básicos. Este tipo de servicio también tiene un problema comercializable y un problema de calidad. El producto es Producido por la fábrica, no hay diferencia en la calidad del mismo tipo de bienes, por lo tanto, la competencia comercial se manifiesta principalmente en la competencia por el servicio, que se manifiesta en cómo formular una estrategia competitiva diferenciada que distinga a los competidores para ganar mejores clientes. Crear y desarrollar servicios que permita satisfacer las exigencias de los consumidores ". (Torres Y Negrón, 2015).

Las necesidades de los consumidores son diversas, y cualquier empresa puede satisfacer todas estas necesidades. Fabricantes limitados, un mercado amplio, las compañías solo necesitan investigar seriamente las exigencias de los consumidores, investigar y comprender a las empresas de la competencia, y basándose en sus propias habilidades y fortalezas, para desarrollar fortalezas y evitar debilidades,

siempre encuentran una ventaja comparativa. "Servicio" para posicionar el mercado y obtener su propia cuota de mercado. La competencia no se verá atrapada en una pasarela. La competencia podrá obtener todo, y el mercado será más próspero. (Rubio Y Baz, 2015).

Los "servicios" no solo deben ser comercializables, sino también prestar atención a la calidad del servicio y los servicios de "calidad". El concepto de calidad total nos dice que la llamada calidad está referida a cumplir con las exigencias de los consumidores (usuarios). Los consumidores son reales, siempre buscan sus propios servicios en función de su poder adquisitivo ". Más que el servicio que pueden pagar, los consumidores son muy reales: recorrer, visitar es una especie de disfrute y disfrute, comprar o comprar centros comerciales pequeños y medianos. Las empresas comerciales solo necesitan comprender las necesidades potenciales de los consumidores en este arroz real, Y en función de su nivel de poder adquisitivo, diseñamos un servicio comercializable ". Este tipo de servicio de calidad seguramente ganará clientes y poseerá la cuota de mercado que tiene. La naturaleza competitiva de las empresas comerciales es también la competencia de la calidad del servicio. (Rubio Y Baz, 2015).

(3) El valor del precio de "servicio" del servicio del servicio de tinta, por lo que la competencia comercial es también el servicio tradicional de la promoción del servicio. "El beneficio bruto del precio del producto es el costo de circulación más el beneficio. La función de la función de secado es solo el servicio de circulación. La competencia comercial también Se manifiesta en la batalla de la oferta, el servicio de sonrisa y la guerra de precios. El foco de la competencia está en el vínculo de ventas. Esta forma tradicional de pensar hace que la competencia empresarial no pueda salirse del círculo de la promoción de ganancias: la rentabilidad aumenta la ganancia bruta, los bienes Precio.

La función principal de los "servicios" comerciales actuales es cómo hacer que el valor de uso y el valor de los bienes se realicen mejor en el proceso de uso de los consumidores y brindar beneficios a los consumidores. La competencia empresarial se ha convertido en una competencia por la promoción del servicio. La tendencia

actual del consumidor también ha comenzado a pasar de buscar la marca a buscar la calidad y el servicio postventa (Ruiz y Tapia, 2017).

Debido a que las necesidades de los consumidores son diferentes y la demanda cambia constantemente, esto requiere que las empresas continúen innovando para satisfacer la demanda de los consumidores. Cuando la cuota de mercado de la empresa cambia, indica que la demanda del consumidor cambia, por lo que la cuota de mercado cambia. Este tipo de competencia alienta a las empresas a seguir innovando y emprendiendo para mantener su participación en el mercado y la vitalidad de la empresa (Crowder y Reganold, 2015).

Como el "servicio" comercial tiene "utilidad", tiene "valor de cambio" y "valor". Su precio está determinado por el valor de uso y la escasez de mercado de su "utilidad", y no puede definirse como "unos pocos puntos" como en la era de la economía planificada. (Ughanwa y Baker, 2018).

La parte más importante de la competencia empresarial ya no es el enlace de ventas. Es importante identificar las necesidades de los consumidores e innovar para crear diferentes estrategias y enfoques de servicio. Incluye productos comercializables, servicios, precios y canales de venta. Al mismo tiempo, podemos ver que el éxito de la promoción del servicio no es de un solo golpe, sino que depende del éxito de la innovación de la función de combinación general del sistema de servicio (Aldy y Pizer, 2015).

Sobre las dimensiones de competitividad se cuenta con la dimensión 1: liderazgo por costos, La estrategia de liderazgo de costos se refiere a empresas que enfatizan productos de bajo costo a precios unitarios bajos. Esta es una estrategia preventiva que requiere que las compañías tengan una inversión de capital sostenida y capacidades de financiamiento, y que las habilidades de producción sean líderes en la industria. (Porter, 1992, p.54)

El liderazgo en costos no es lo mismo que el precio más bajo. Si la compañía queda atrapada en el precio más bajo y el costo no es el error más bajo, lo único que se puede cambiar es empujarse a una guerra de precios sin fin. (Huggins, Thompson y Prokop, 2019).|Porque, una vez que se reduzca el precio, los competidores también

lo harán, y dado que son más baratos que los suyos, tienen más espacio para recortes de precios y pueden soportar guerras de precios más largas. (Fernández, 2016).

Sobre la dimensión 2: Diferenciación: La competencia diversificada es la diferenciación de bienes o prestaciones de servicios proporcionados por las organizaciones, y establece la singularidad de la empresa en toda la industria. Es un posicionamiento estratégico, es decir, las empresas establecen sus propios productos, servicios y marcas para distinguir Para competidores (Porter, 1992, p.54)

El objetivo de la competencia diferenciada es hacer que los consumidores sientan que los bienes o prestaciones de servicios de la organización son superiores a los productos o servicios similares de otros fabricantes (Hanson, Hitt, Ireland y Hoskisson, 2016).

Para mejorar la competitividad del mercado, las empresas deben poder proporcionar productos, servicios y marcas personalizados que sean diferentes de otros competidores y que realmente beneficien a los consumidores (Tukker y Tischner, (Eds.). (2017).

La diferenciación se puede lograr a través de empaques, campañas de marketing y soporte postventa. Las nuevas empresas a menudo desarrollan sus propios productos o servicios para las necesidades específicas de un consumidor a fin de destacar en el mercado. Las descripciones de posicionamiento son importantes en la competencia diferenciada, ya que proporcionan información básica sobre los bienes o prestaciones de la organización y definen las ventajas específicas que un producto o servicio en particular puede proporcionar (Rodríguez, Porto y Orozco, 2017).

Dimensión 3: Enfoque: Debido a las pequeñas condiciones del mercado, esta dimensión no es una estrategia separada para las grandes empresas. Las grandes empresas que optan una estrategia de diferenciación también pueden optar por aplicar con una estrategia enfocada (costo o diferenciación). Por otro lado, para las pequeñas empresas, especialmente para las empresas que desean evitar competir con las grandes empresas, esta es definitivamente una estrategia adecuada. (Porter, 1992, p.54)

Acerca de la Formulación del Problema se cuenta con las siguientes interrogantes

Problema General: ¿De qué manera la Gestión de Operaciones se relaciona con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019?

Los problemas específicos son:

¿De qué manera la estrategia se relaciona con la Calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019?

¿De qué manera los procesos de manufactura se relacionan con la calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019?

¿De qué manera los Procesos de una cadena de suministros se relacionan con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019?

¿De qué manera la Planificación de oferta y demanda se relacionan con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019?

La presente tesis se justifica por: Justificación de Conveniencia: Realizar esta investigación, conviene porque proporcionara una visión más amplia de los temas de administración de operaciones, calidad y la competitividad, dentro de la manufactura de elaboración de muebles de madera. Todos estos factores son importantes para la calidad del trabajo y la atención de la población beneficiaria, contribuyendo a la cohesión e identificación organizacional.

Justificación Social: Esta investigación pretende trascender en el ámbito empresarial para lograr un cambio que ayude a la sociedad a valorar y tener conciencia que el desarrollo integral de la industria en nuestro país que es una necesidad imprescindible para lograr el bienestar social y desarrollo económico de un estado.

Justificación Práctica: El estudio de este tema permitirá contar con una herramienta que describa patrones de gestión de operaciones, calidad y competitividad donde nos felicitará entender el contexto practico o la realidad objetiva que se quiere optimizar ya que los problemas de índole empresarial dentro de la industria de madera es un

tema trascendental que pocas veces comprendido son tomados a menos y las tomas de decisiones dentro de la dirección son hechas ignorando la problemática empresarial

Justificación Teórica: La investigación presente espera obtener resultados que se puedan constituir como un sistema y ser incorporados al ámbito de la ciencia de la administración, por cuanto se está comprobando la relación existente de modo permanente entre las variables gestión de operaciones, calidad y competitividad los cuales corroboran a las teorías existentes de los temas tratados.

Justificación metodológica: Metodológicamente se justifica la presente investigación puesto que se ha estructurado el inventario de las tres variables: gestión de operaciones, calidad y competitividad las que serán aprobadas por la opinión de especialistas y probado la confianza con el coeficiente del alfa de cron Bach; dichos instrumentos quedarán a disposición para las futuras investigaciones similares al tema

El Objetivo general: Determinar de qué manera la Gestión de Operaciones se relaciona con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019

Como objetivo Específicos se tiene: Determinar de qué manera la estrategia se relaciona con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019

Determinar de qué manera los procesos de manufactura se relacionan con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019

Determinar de qué manera los procesos de una cadena de suministros se relacionan con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019

Determinar de qué manera Planificación de oferta y demanda se relacionan con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

La hipótesis general es: La Gestión de Operaciones se relaciona con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019

Las hipótesis específicas son: La estrategia se relaciona con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019

Los procesos de manufactura se relacionan con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019

Los Procesos de una cadena de suministros se relacionan con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019

La planificación de oferta y demanda se relacionan con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo Básica

Valderrama (2013), manifestó que: La investigación básica es interpretada como investigación teórica, pura o primordial. Asignada a asistir sapiencias probadas y no origina esencialmente consecuencias de beneficio práctico e inmediato. Se alarma por extraer averiguación del contexto para beneficiar la comprensión hipotético científico, encaminado al hallazgo de nociones y códigos, (p. 164)

La investigación presente fue una averiguación explicativa causal

Diseño de estudio

Diseño no experimental

Hernández, Fernández y Baptista (2017). Menciona: “La investigación no experimental es cuando no se llega a maniobrar ninguna de las variables estudiadas ya sea voluntariamente o deliberadamente.” (p.149). dicho diseño de investigación se despliega en un estudio correlacional causal.

Diseño no experimental transversales

Hernández, et. al. (2010). Señala: “en cuando acumulan datos en un solo instante y un solo tiempo.” (p.151).

Este tipo de diseño coincide a mi tesis por tener un tiempo limitado y que todos los datos serán recogidas en un solo instante, análoga a una fotografía instantánea.

Descriptivo correlacional causal

Según Kerlinger (1983) mencionado por Barron (2016) Se dice que es de relación causal, cuando su objetivo es “un paradigma de indagación incuestionable cuya prioridad es adquirir demostración de la correlación causa y efecto de dicho hecho” (p. 84).

Gráficamente se denota:

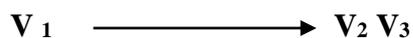


Figura 1. Esquema de tipo de diseño. Tomado de Hernández Sampieri y otros. (1997).

Hernández, et, al. (2010), señala: “Aplica la recaudación de fundamentos para comprobar suposiciones, con fundamento en la comprobación numéricamente y el estudio estadístico, para (...) comprobar hipótesis”.

Enfoque

Hernández, et, al. (2010), indica: “Emplea la recaudación de antecedentes para comprobar suposiciones, con fundamento en la comprobación numérica y el estudio estadístico, para (...) comprobar hipótesis”.

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de la variable VI Gestión de operaciones

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
La administración de operaciones es la administración de los procesos productivos para crear el mayor nivel de eficiencia posible dentro de una organización. Se ocupa de convertir los materiales y la mano de obra en bienes y servicios de la manera más eficiente posible para maximizar el beneficio de una organización. Los equipos de administración de operaciones intentan equilibrar los costos con los ingresos para lograr la ganancia operativa neta más alta posible. Cuyas dimensiones son Estrategia, Procesos de manufactura, Procesos de una cadena de suministros y Planificación de oferta y demanda (Chase, Aquilano y Jacobs, 2013).	Para poder medir la variable gestión de operaciones se ha dividido en dimensiones : Estrategia, Procesos de manufactura, Procesos de una cadena de suministros y Planificación de oferta y demanda, así mismo se cuenta con 7 indicadores y 17 ítems con una escala ordinal de tipo Likert	Estrategia	Estrategias sobre las necesidades del cliente	1	1 nunca 2 casi nunca 3 Algunas veces 4 casi siempre 5 siempre	
			Estrategias para nuevos productos	2		
			estrategias para un producto de calidad	3		
			estrategia de la confiabilidad de la empresa	4		
			Del precio gusto	5		
			de desarrollo de la flexibilidad de la empresa	6		
			de la velocidad de entrega de muebles	7		
		Procesos de manufactura	Proceso de Fabricación por lote	8		
			Procesamiento repetitivo	9		
			Procesamiento discreto	10		
		Procesos de una cadena de suministros	Fijar proveedores	11		
			implementación de política de producción	12		
			Modos de distribución	13		
			estudio de la oferta de producto	14		
		Planificación de oferta y demanda	estudio de la demanda del producto	15		
				16		
				17		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Operacionalización de la variable V2: Calidad

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos	
<p>Calidad, significa que un producto cumple con las necesidades del cliente que lleva a la satisfacción del cliente, y la calidad también significa todas las actividades en las que una empresa se dedica a la, para asegurar que el producto cumple con las necesidades del cliente. Puede considerarse este segundo aspecto de la calidad como el control de calidad, lo que garantiza un proceso de fabricación de calidad. Sus dimensiones son: Evaluación de la calidad, Planeación operacional de la calidad y Control de la calidad (Gryna, Chua, Defeo y Magaña, 2007).</p>	<p>Para hacer posible la medición de la calidad, se ha dividido en tres dimensiones: Evaluación de la calidad, Planeación operacional de la calidad y Control de la calidad, así mismo consta de 8 indicadores, 21 ítems con una escala ordinal de tipo Likert</p>	<p>Evaluación de la calidad</p>	Costo de la mala calidad.	1,2,3	<p>1 nunca 2 casi nunca 3 Algunas veces 4 casi siempre 5 siempre</p>	<p>1 Bajo 2 medio 3 alto</p>	
			Posición en el mercado	4,5			
			Cultura de la calidad en la organización	6,7			
			contribución de la calidad a los ingresos por ventas	8,9			
			lograr la superioridad en calidad	10,11			
		<p>Planeación operacional de la calidad</p>	lealtad y retención del cliente	12,13			
			control de materia prima	14,15,16,17,18,19			
			<p>Control de la calidad</p>	Control de proceso de fabricación			20,21

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Operacionalización de la variable V3: competitividad

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
En el caso de la competitividad empresarial, podemos definirla como la capacidad de las organizaciones para producir bienes o servicios con una relación calidad-precio favorable que garantice una buena rentabilidad al tiempo que logra la preferencia del cliente sobre otros competidores. La competitividad asegura que la empresa sea sostenible y duradera, sus elementos son: Liderazgo global en costos, Diferenciación y Enfoque o concentración (Porter, 1992, p.54)	Para medir la competitividad de una empresa se dividió en tres dimensiones:, 7 indicadores y 10 ítems con una escala ordinal de tipo Likert	Liderazgo por costos	lograr una alta utilización de los activos	1	1 nunca 2 casi nunca 3 Algunas veces 4 casis siempre 5 siempre	1 Bajo 2 medio 3 alto
		diferenciación	Lograr bajos costos operativos directos e indirectos.	2		
			control sobre la cadena de valor	3,4		
		enfoque	recursos y capacidades única	5		
			manejo de patentes	6		
capacidad de innovación continua	7					
segmentación de mercado	8,9,10					

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

Población

Según Corbetta (2014) “la población es un conjunto de unidades, elementos o personas que integran un universo observable y que puede ser medido, a partir de ello, establecer inferencias generales” (p.64).

Para este estudio, la población está compuesta por la totalidad de los trabajadores de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, todos mayores de 20 años.

Muestra

Según la apreciación de Guerrero y Guerrero (2014) “una muestra es una fracción proporcionada de una población más amplia, y que sirve como representación general de una opinión, percepción o declaración” (p.68).

Para esta investigación se utilizara a toda la población que incluye a 80 trabajadores, por lo tanto viene hacer un tipo de muestra censal. Hernandez R., Fernandez C., Baptista P. (2017) “Sustentan que cuando se quiere realizar un censo se deben de incluir en el estudio a toda la población (p.175)

Criterios de inclusión

Incluye a todos los trabajadores que laboran en dichas fábricas que asistirán el día que se obtendrá la búsqueda de información a través de la encuesta, con un tiempo laborado mayor a 2 años y con voluntad para responder las encuestas.

Criterios de exclusión

Aquellos trabajadores que de manera circunstancial se encuentren fuera de su centro de labores al momento preciso de la aplicación de la encuesta.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de la encuesta

Para levantar la indagación que se necesita se recurrirá a la averiguación. Esta práctica presenta la cualidad que puede ser empleada en forma masiva puesto que no necesita de trabajadores especializados en el área, lo cual permite mantener intacta la información recolectada, estando, la técnica de averiguación primordial o escala psicométrica de Rensis Likert, a través de la aplicación de encuestas, en el cual se aplica la escala de nunca y siempre a un ítem o pregunta.

El cuestionario

Se empleará como instrumento el cuestionario

Según Hernández, R. Fernández C. y Baptista, P. (2017) indicó que el cuestionario “es una agrupación de ítems mostrados en representación de aseveraciones o reflexiones, frente a ellos se solicita la fuerza del encuestado en tres, cinco o siete categorías” (p.245).

Dicha práctica permite la recopilación de datos según los objetivos planteados, que son plasmados en preguntas cerradas con nivel ordinal, que permite analizar numéricamente.

Ficha técnica de la variable Gestión de Operaciones

Nombre: Cuestionario de Gestión de Operaciones

Autor: Julio Roberto Pérez Huamán (2019)

Formas de aplicación: individual

Tiempo de Aplicación: 15 a 20 minutos aprox.

Área que evalúa: Estrategia, Procesos de manufactura, Procesos de una cadena de suministros, Planificación de oferta y demanda

Rango de aplicación: Trabajadores fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador

Calificación: Según escala de Likert

Ficha técnica de la variable Calidad

Nombre: Cuestionario de calidad

Autor: Julio Roberto Pérez Huamán (2019)

Formas de aplicación: individual

Tiempo de Aplicación: 15 a 20 minutos aprox.

Área que evalúa: Evaluación de la calidad, Planeación operacional de la calidad, Control de la calidad

Rango de aplicación: Trabajadores fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador

Calificación: Según escala de Likert

Ficha técnica de la variable Competitividad

Nombre: Cuestionario de Competitividad

Autor: Julio Roberto Pérez Huamán (2019)

Formas de aplicación: individual

Tiempo de Aplicación: 15 a 20 minutos aprox.

Área que evalúa: Liderazgo por costos, diferenciación, enfoque

Rango de aplicación: Trabajadores fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador

Calificación: Según escala de Likert

Validez

Para la validez del instrumento se recurrirá al método de juicio de experto, que consiste en presentar los instrumentos a expertos para su evaluación y consentimiento. Se recurrirá a 3 expertos.

Hernández, et al. (2017), " Los instrumentos con evidencia de validez son aquellos que se han verificado de una o más formas para determinar si la herramienta calcula aquello que se presume que debe computar. Entonces, si su instrumento está diseñado para medir si el apoyo de los padres a los estudiantes de secundaria que toman cursos de informática se correlaciona positivamente con sus calificaciones en estos cursos, entonces se pueden tomar pruebas estadísticas y otros pasos para garantizar que el instrumento haga exactamente eso.

Tabla 4

Juicio de expertos sobre validez de los instrumentos

Experto	nombre	grado	Observación
Experto 1	Bardales Cárdenas Miguel	Dr.	Aplicable
Experto 2	Briceño Doria Gonzalo	Dr.	Aplicable
Experto 3	Espinoza León Alcides Eusebio	Dr.	Aplicable
Experto 4	Narvárez Aranibar Teresa	Dr.	Aplicable

Fuente: Base de datos

Confiabilidad

Los instrumentos con evidencia de fiabilidad producen los mismos resultados cada vez que se administran. Digamos que se creó un instrumento de evaluación en investigación de educación en computación y se lo entregó al mismo grupo de estudiantes de secundaria cuatro veces casi al mismo tiempo. Si el instrumento fuera confiable, usted esperaría que los resultados de estas pruebas sean los mismos, estadísticamente hablando.

Para la investigación en estudio se aplicó el coeficiente del alfa de cronbach.

Tabla 5

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Base de datos

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento de la variable gestión de operaciones

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,00
	Excluido^a	0	,00
	Total	80	100,00

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	17

Fuente: Base de datos

Al observar la tabla se ve que el valor del alfa de cron Bach es de 0.955 y según la escala valorativa se trata de una confiabilidad alta, por tanta el instrumento de la variable gestión de operaciones es altamente confiable

Tabla 7

Confiabilidad del instrumento de la variable calidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	21

Fuente: Base de datos

Al observar la tabla se ve que el valor del alfa de cron Bach es de 0.958. y según la escala valorativa se trata de una confiabilidad alta, por tanta el instrumento de la variable calidad es altamente confiable

Tabla 8

Confiabilidad del instrumento de la variable competitividad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	10

Fuente: Base de datos

Al observar la tabla se ve que el valor del alfa de cron Bach es de 0,939 y según la escala valorativa se trata de una confiabilidad alta, por tanta el instrumento de la variable competitividad es altamente confiable

2.5 Procedimientos

Para obtener los datos, se empezó a aplicar la encuesta a la muestra elegida, que está comprendida por 80 trabajadores de los fabricantes de muebles de madera de Villa el salvador

Los datos que se conseguirán estarán relacionados con los indicadores precisados anteriormente para cada dimensión en estudio, y serán acopiados en una hoja de cálculo del programa Excel. Para posterior a ello ser procesados en el programa estadístico SPSS. V. 25

En cuanto al estudio descriptivo se expresaran en tablas de distribución de frecuencias y sus respectivos gráficos de barras.

En cuestión del procesamiento de datos se empleara la prueba de normalidad y el análisis de regresión, ya que estas pueden ser usadas para deducir relaciones-causales existentes entre las variables de estudio (variable independiente y variable dependiente), para posterior a ello realizar la contratación de hipótesis.

2.6 Aspectos éticos

Este estudio de investigación se sujeta a los juicios instituidos por el esbozo de averiguación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, sugerido mediante de su formato los pasos a seguir en el proceso de investigación. Igualmente, se ha considerado con venerar la autoría de la averiguación bibliográfica usada anteriormente, razón por la cual se hizo la referencia bibliográfica de los autores y mencionando la editorial y los aspectos éticos que éste exige Así mismo se mantendrá en el anonimato a las personas que colaboraron con la presente investigación.

III Resultados

3.1 Resultados estadísticos descriptivos.

Tabla 9

Distribución de frecuencia de la variable Gestión de Operaciones desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

Gestión de operaciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	16,3	16,3	16,3
	Medio	50	62,5	62,5	78,8
	Alto	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

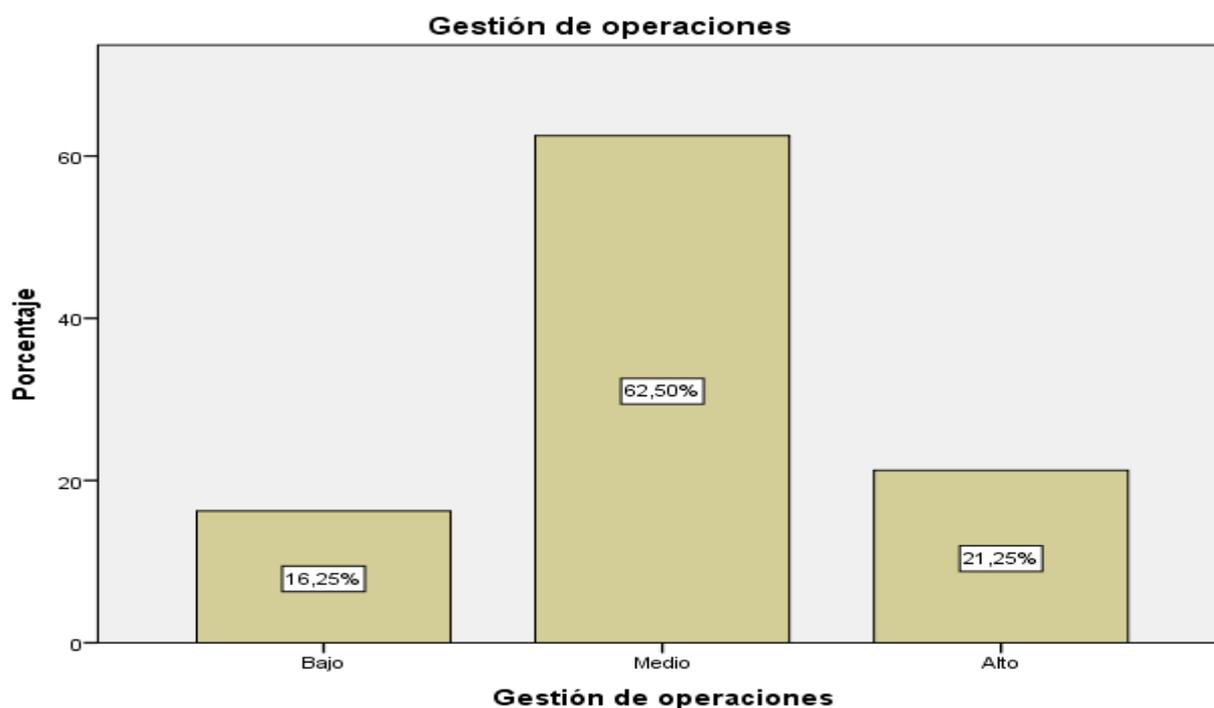


Figura 1. Niveles de Gestión de Operaciones

Fuente: Base de datos

Los resultados logrados sobre Gestión de Operaciones desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican

que el 16.25% se encuentra en el nivel bajo, el 62.50% se ubican en el nivel medio, y el 21.25% se ubica en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de gestión de operaciones.

Tabla 10

Distribución de frecuencia de Estrategias desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

		<i>Estrategia</i>			
		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje</i>
				<i>válido</i>	<i>acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Bajo</i>	23	28,8	28,8	28,8
	<i>Medio</i>	46	57,5	57,5	86,3
	<i>Alto</i>	11	13,8	13,8	100,0
	<i>Total</i>	80	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

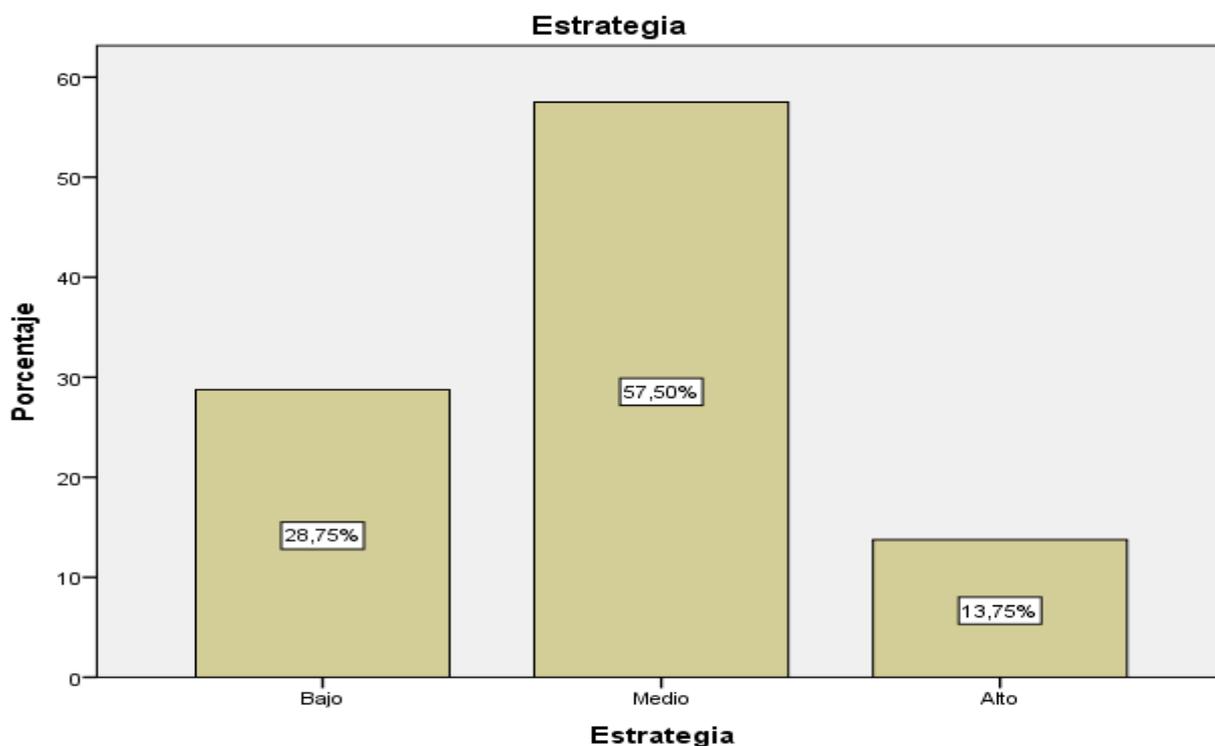


Figura 2. Niveles de Estrategias

Fuente: Base de datos

Los resultados logrados sobre Estrategias desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 28.75% se encuentra en el nivel bajo, el 57.50% se ubican en el nivel medio, y el 13.75% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican un nivel medio de estrategias.

Tabla 11

Distribución de frecuencia de Procesos de manufactura desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

Procesos de manufactura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	35,0	35,0	35,0
	Medio	39	48,8	48,8	83,8
	Alto	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

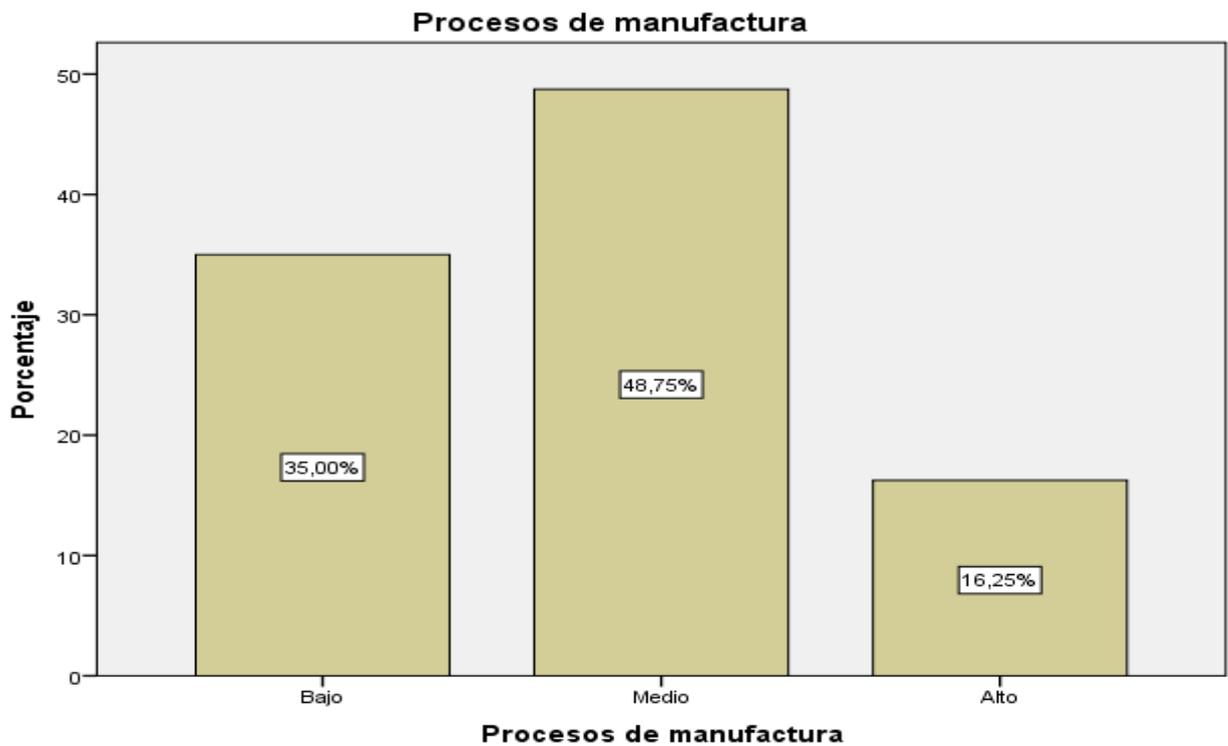


Figura 3. Niveles de Procesos de manufactura

Fuente: Base de datos

Los resultados logrados sobre Procesos de manufactura desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 35.00% se encuentra en el nivel bajo, el 48.75% se ubican en el nivel medio, y el 16.25% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de Procesos de manufactura

Tabla 12

Distribución de frecuencia de Procesos de una cadena de suministros desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

Procesos de una cadena de suministros					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	15,0	15,0	15,0
	Medio	53	66,3	66,3	81,3
	Alto	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

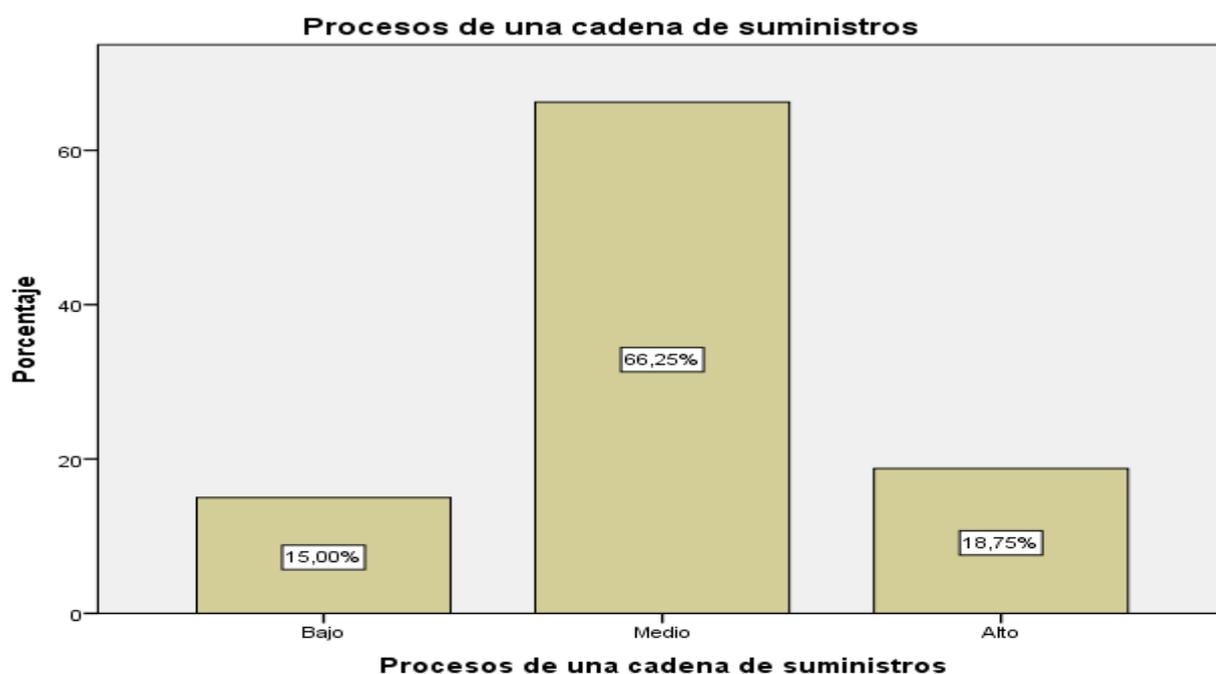


Figura 4. Niveles de Procesos de una cadena de suministros

Fuente: Base de datos

Los resultados logrados sobre Procesos de una cadena de suministros desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 32.5.% se encuentra en el nivel bajo, el 55% se ubican en el nivel medio, y el 12.5% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de Procesos de una cadena de suministros

Tabla 13

Distribución de frecuencia de Planificación de oferta y demanda desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

Planificación de oferta y demanda					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	27,5	27,5	27,5
	Medio	48	60,0	60,0	87,5
	Alto	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

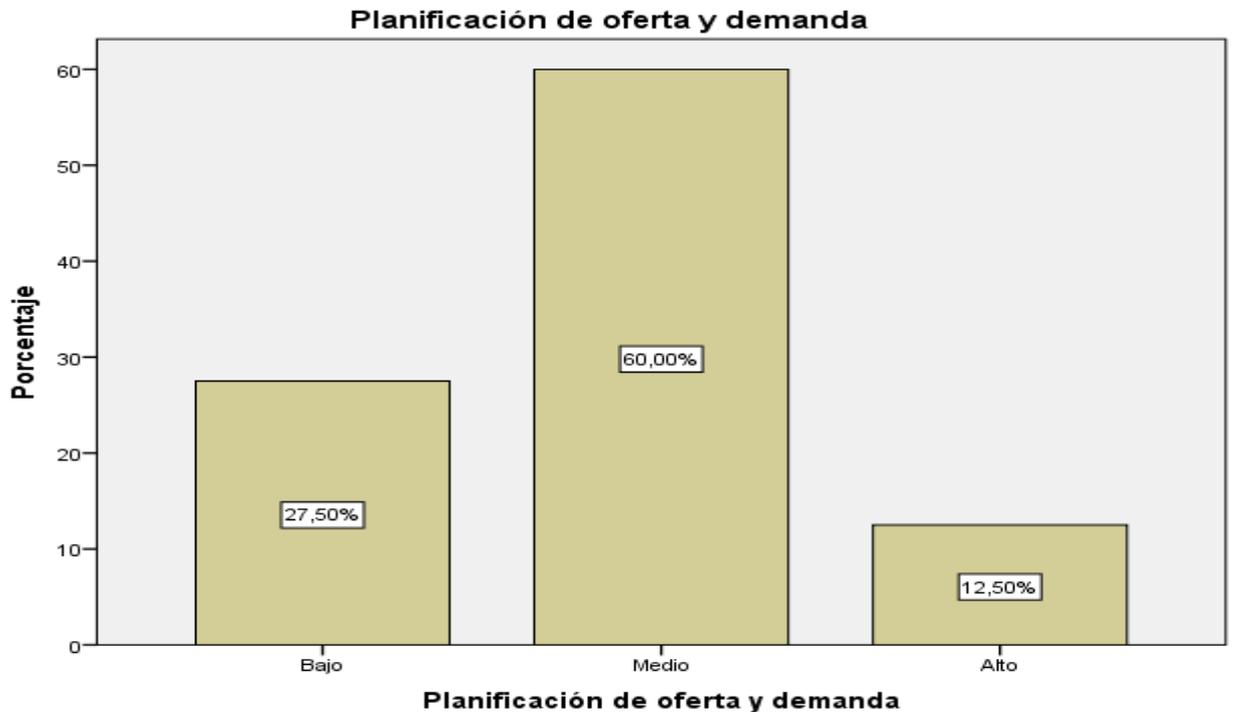


Figura 5. Niveles de Procesos de Planificación de oferta y demanda

Fuente: Base de datos

Los resultados logrados sobre Planificación de oferta y demanda desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 27.5% se encuentra en el nivel bajo, el 60%. se ubican en el nivel medio, y el 12.5% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de Planificación de oferta y demanda

Tabla 14

Distribución de frecuencia de Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

		Calidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	32,5	32,5	32,5
	Medio	44	55,0	55,0	87,5
	Alto	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

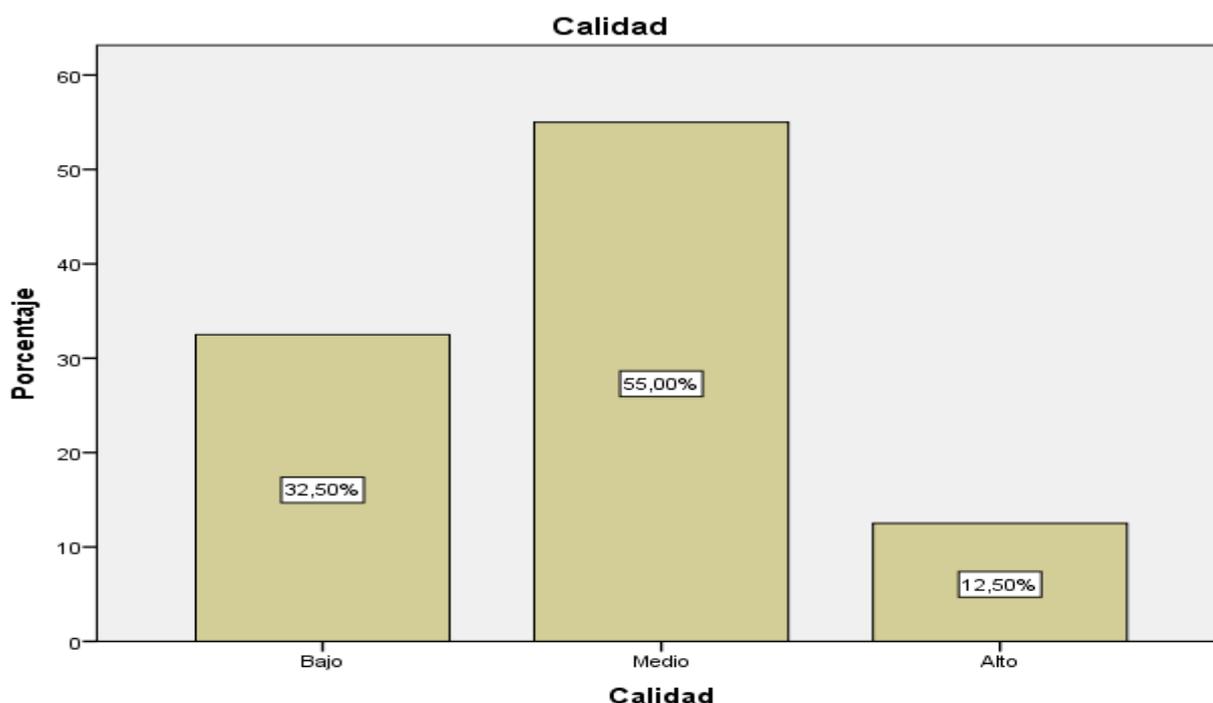


Figura 6. Niveles de Calidad

Fuente: Base de datos

Los resultados logrados sobre Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 32.5% se encuentra en el nivel bajo, el 55.0% se ubican en el nivel medio, y el 12.50% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de Calidad.

Tabla 15

Distribución de frecuencia de evaluación de la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

<i>Evaluación de la calidad</i>					
		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Bajo	14	17,5	17,5	17,5
	Medio	49	61,3	61,3	78,8
	Alto	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

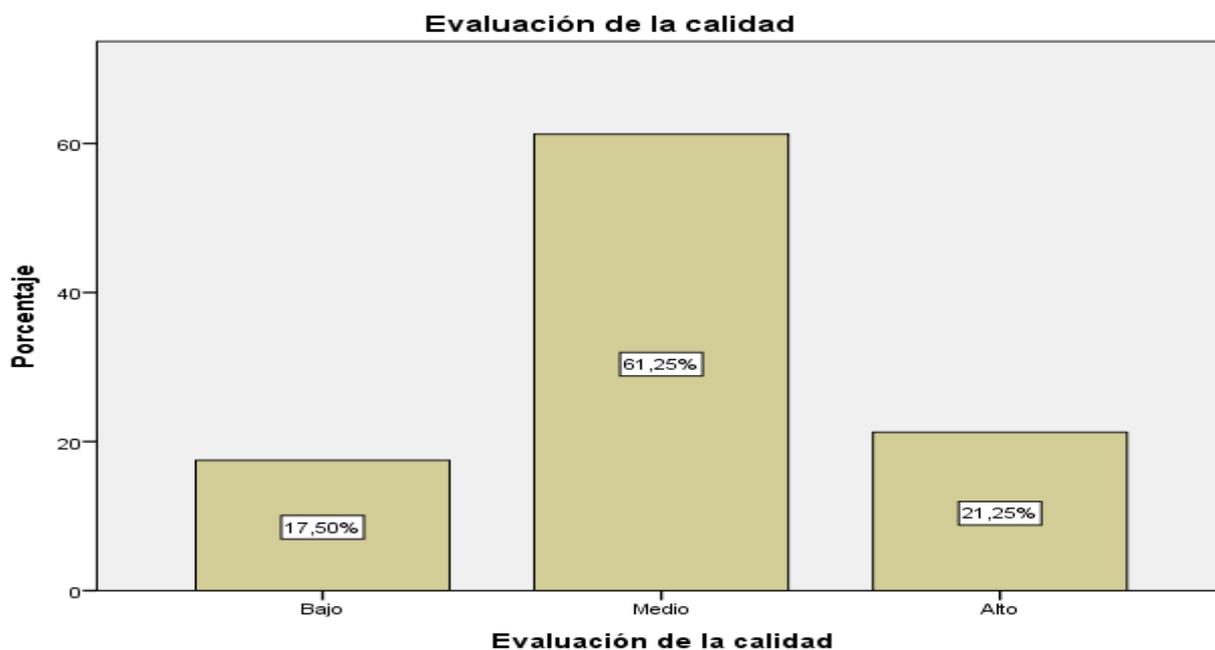


Figura 7. Niveles de evaluación de la Calidad

Fuente: Base de datos

Los resultados logrados sobre evaluación de la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican

que el 17.50% se encuentra en el nivel bajo, el 61.25% se ubican en el nivel medio, y el 21.25% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de evaluación de la Calidad

Tabla 16

Distribución de frecuencia de planeación operacional de la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

<i>Planeación operacional de la calidad</i>					
		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Bajo</i>	25	31,3	31,3	31,3
	<i>Medio</i>	44	55,0	55,0	86,3
	<i>Alto</i>	11	13,8	13,8	100,0
	<i>Total</i>	80	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

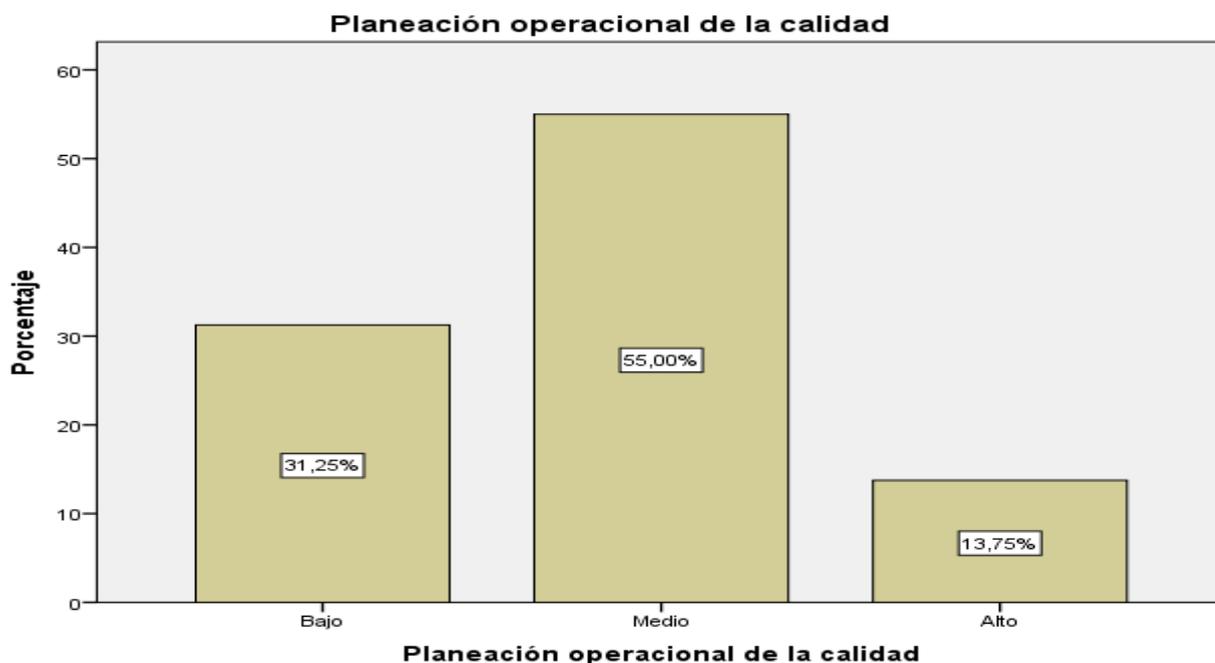


Figura 8. Niveles de planeación operacional de la Calidad

Fuente: Base de datos

Los resultados logrados sobre planeación operacional de la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 31.25% se encuentra en el nivel bajo, el 55% se ubican en el nivel medio, y el 13.75% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la

mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de planeación operacional de la calidad

Tabla 17

Distribución de frecuencia de Control de la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

Control de la calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	17,5	17,5	17,5
	Medio	45	56,3	56,3	73,8
	Alto	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

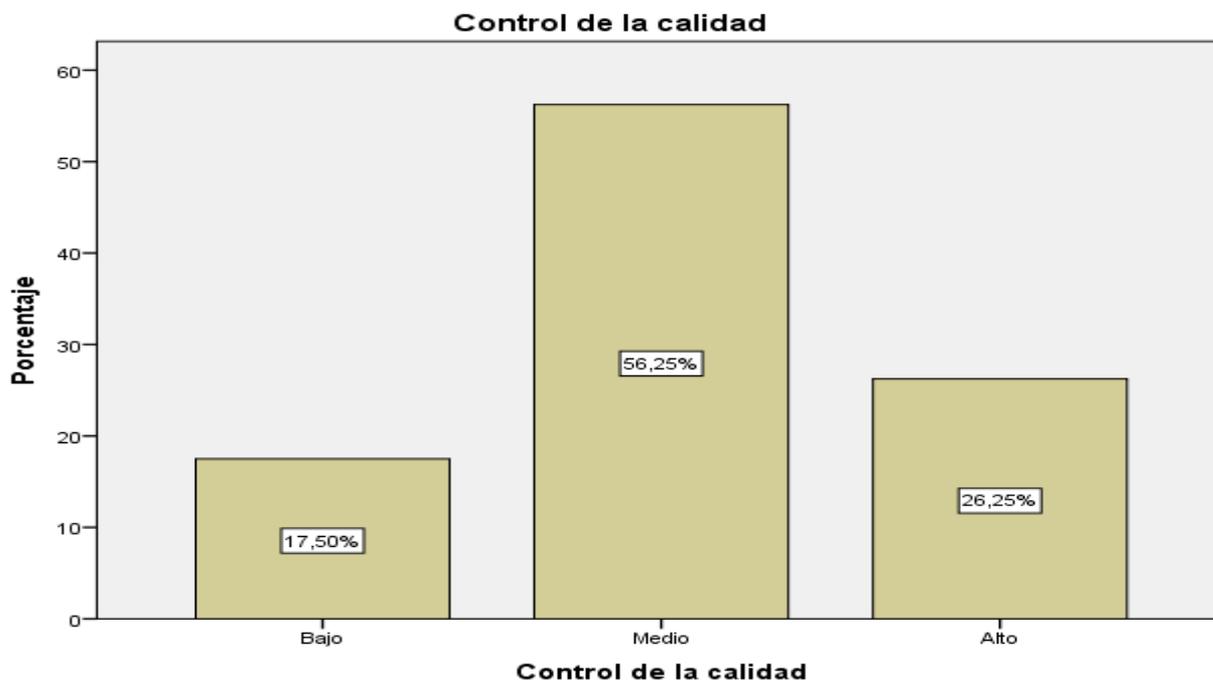


Figura 9. Niveles de control de la Calidad

Fuente: Base de datos

Los resultados logrados sobre control de la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 17.5% se encuentra en el nivel bajo, el 56.25% se ubican en el nivel medio, y el

26.25% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de control de la calidad

Tabla 18

Distribución de frecuencia de Competitividad empresarial desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

Competitividad empresarial					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	26,3	26,3	26,3
	Medio	48	60,0	60,0	86,3
	Alto	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

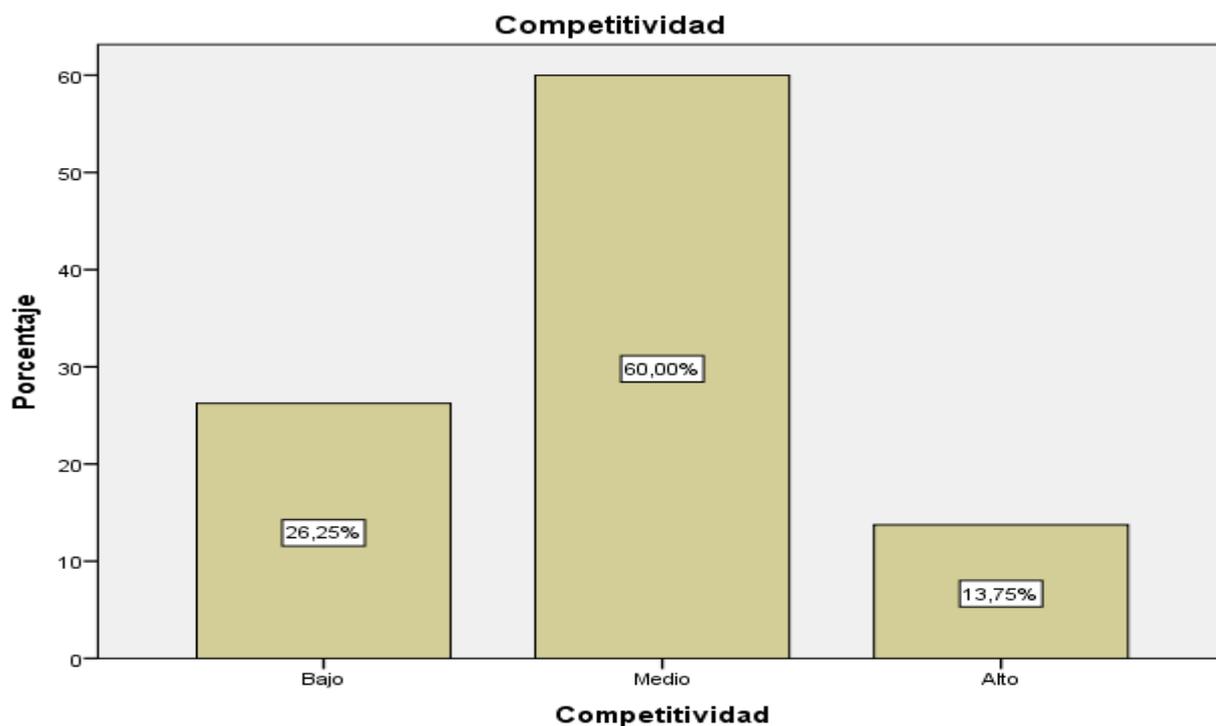


Figura 10. Niveles de Competitividad empresarial

Fuente: Base de datos

Los resultados logrados sobre Competitividad empresarial desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 26.25% se encuentra en el nivel bajo, el 60% se ubican en el nivel medio, y el

13.75% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de Competitividad empresarial

Tabla 19

Distribución de frecuencia de liderazgo por costos desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

<i>Liderazgo por costos</i>					
		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válido</i>	<i>Bajo</i>	25	31,3	31,3	31,3
	<i>Medio</i>	44	55,0	55,0	86,3
	<i>Alto</i>	11	13,8	13,8	100,0
	<i>Total</i>	80	100,0	100,0	

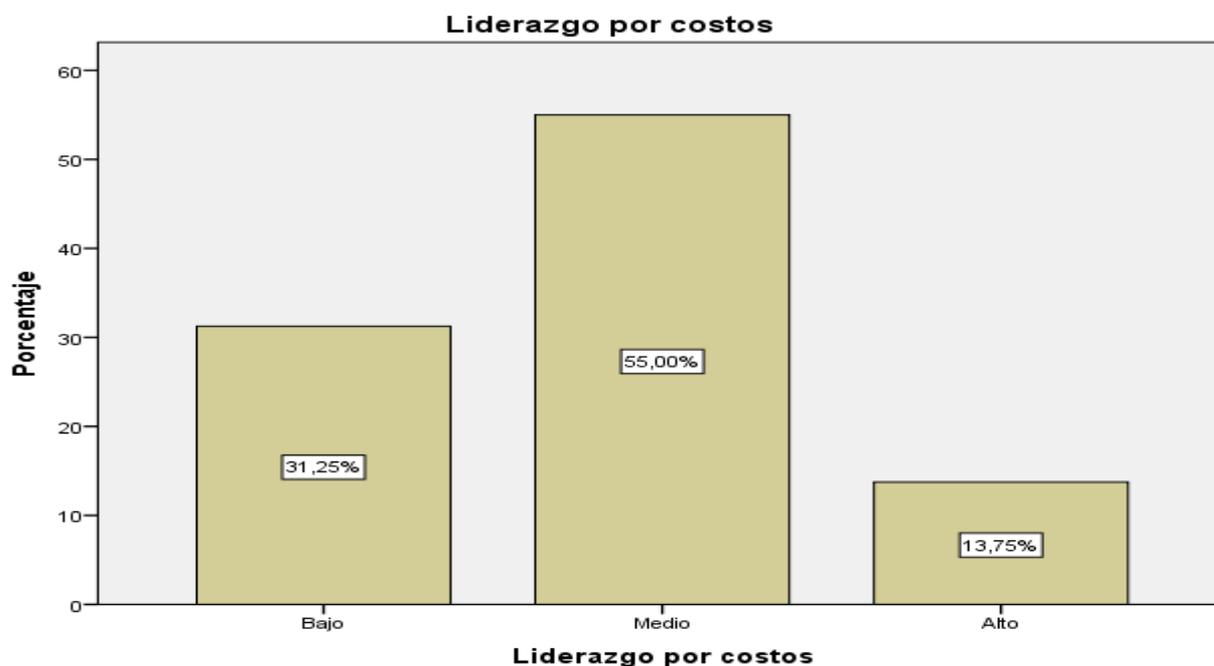


Figura 11. Liderazgo por costos

Fuente: Base de datos

Los resultados logrados sobre liderazgo por costos desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 31.25% se encuentra en el nivel bajo, el 55% se ubican en el nivel medio, y el 13.75% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de liderazgo por costos

Tabla 20

Distribución de frecuencia de diferenciación desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

		<i>Diferenciación</i>			
		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
Válido	Bajo	20	25,0	25,0	25,0
	Medio	49	61,3	61,3	86,3
	Alto	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

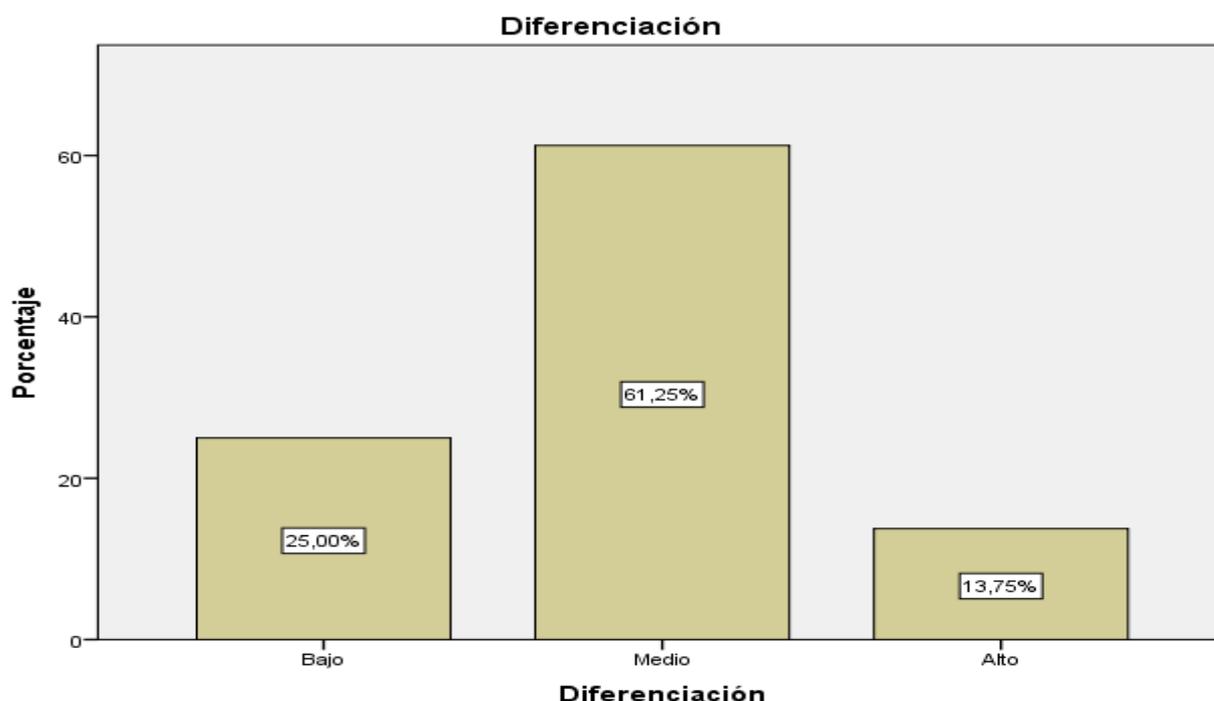


Figura 12. Diferenciación

Fuente: Base de datos

Los resultados logrados sobre diferenciación desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 25.00% se encuentra en el nivel bajo, el 61.25% se ubican en el nivel medio, y el 13.75% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de diferenciación

Tabla 21

Distribución de frecuencia de enfoque desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

		Enfoque			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	26,3	26,3	26,3
	Medio	45	56,3	56,3	82,5
	Alto	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

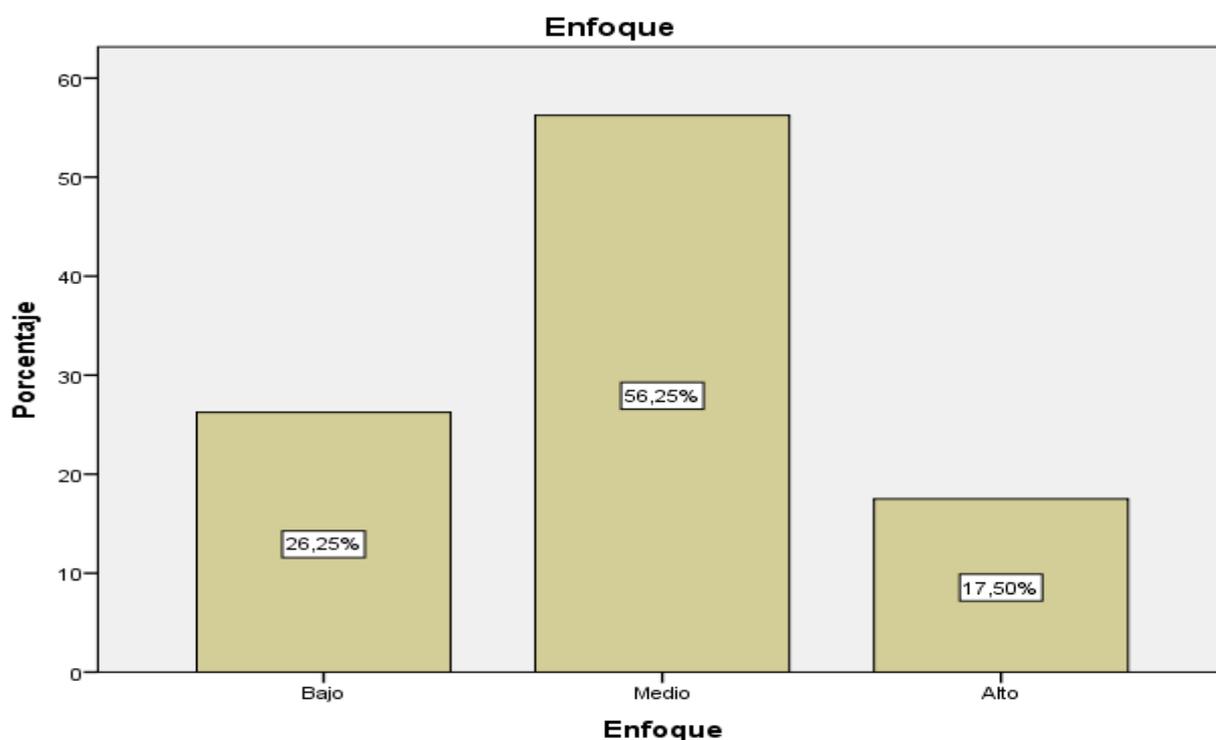


Figura 13. Enfoque

Fuente: Base de datos

Los resultados logrados sobre enfoque desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 26.25% se encuentra en el nivel bajo, el 56.25% se ubican en el nivel medio, y el 17.50% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de enfoque.

3.2 Resultados estadísticos inferenciales

Prueba de normalidad

Para el análisis inferencial es necesario conocer si las variables y sus respectivas dimensiones en estudio poseen una distribución normal o no, de ese modo se estaría definiendo el tipo de estadística a usar.

Planteamiento de la hipótesis de normalidad

H₁: las variables Gestión de Operaciones, Calidad y Competitividad, son distintas a la distribución normal.

H₀: las variables Gestión de Operaciones, Calidad y Competitividad, tienen distribución normal.

H₀: La planificación de oferta y demanda no se relacionan con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019

H₁: La planificación de oferta y demanda se relacionan con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Tabla 22

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de operaciones	,121	80	,006	,953	80	,005
Estrategia	,134	80	,001	,932	80	,000
Procesos de manufactura	,122	80	,005	,963	80	,021
Procesos de una cadena de suministros	,117	80	,009	,977	80	,155
Planificación de oferta y demanda	,141	80	,000	,956	80	,007
Calidad	,101	80	,043	,951	80	,004
Evaluación de la calidad	,090	80	,001	,965	80	,027
Planeación operacional de la calidad	,122	80	,005	,930	80	,000
Control de la calidad	,105	80	,030	,967	80	,038
Competitividad	,127	80	,003	,948	80	,003
Liderazgo por costos	,214	80	,000	,926	80	,000
Diferenciación	,134	80	,001	,953	80	,005
Enfoque	,111	80	,016	,971	80	,062

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos

De la Tabla se puede verificar que la significancia de las variable gestión de operaciones y sus dimensiones es menor a 0.05, en el caso de la variable calidad y sus dimensiones es menor a 0.05 y finalmente en el caso de la variable competitividad y sus dimensiones es menor a 0.05, dado que todas las variables y dimensiones son menores a 0.05, por consiguiente, se establece que tienen comportamiento no paramétrico.

Por ello, para efecto de la contratación de hipótesis, se utilizara el análisis de Rho Spearman.

Correlación de Rho Spearman

Se comprobará la hipótesis mediante la prueba de Correlación de Rho de Spearman que me permitirá mostrar el nivel de relación entre las variables. Para que se acepte la hipótesis alterna debe estar por debajo del 0.05, y de inmediato se rechaza la hipótesis nula.

El coeficiente de Spearman fue el primero en desarrollarse dentro de todos los estadísticos basados en rangos, el cual se utiliza cuando se tiene dos variables medidas por lo menos en una de ellas en escala ordinal, por ende, los individuos pueden ser ordenados en rangos. (Cruz *et al.*, 2014, p.202).

Asimismo, los grados resultantes del coeficiente de correlación poseen una interpretación determinada, detallado a continuación:

Tabla N°23 Interpretación del coeficiente de correlación Rho Spearman.

Rango	Interpretación
De -0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
De -0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
De -0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
De -0.11 a -0.50	Correlación negativa media
De -0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	Correlación nula
De +0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
De +0.11 a +0.50	Correlación positiva media
De +0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
De +0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
De +0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Base de datos

Hipótesis General

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión de operaciones con la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión de operaciones con la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°24

Correlaciones

			Gestión de operaciones	Calidad	Competitividad
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,972**	,972**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	80	80	80
	Calidad	Coefficiente de correlación	,972**	1,000	,964**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	80	80	80
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,972**	,964**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	80	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la Variable gestión de operaciones con respecto a la variable calidad y la variable competitividad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de 0.972 = 97.2% lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe una relación significativa entre la gestión de operaciones con la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

Ha: Existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°25

Correlaciones			Estrategia	Calidad
Rho de Spearman	Estrategia	Coefficiente de correlación	1,000	,972**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad	Coefficiente de correlación	,972**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la dimensión estrategia con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.972 = 97.2\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

H_a : Existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°26

Correlaciones

		Procesos de manufactura	Calidad
Rho de Spearman	Procesos de manufactura	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80
	Calidad	Coefficiente de correlación	,940**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la dimensión proceso de manufactura con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.972 = 97.2\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

H_a : Existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°27

Correlaciones			Procesos de una cadena de suministros	Calidad
Rho de Spearman	Procesos de una cadena de suministros	Coefficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Calidad	Calidad	Coefficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la dimensión procesos de una cadena de suministros con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.765 = 76.5\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

Ha: Existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°28

Correlaciones			Planificación de oferta y demanda	Calidad
Rho de Spearman	Planificación de oferta y demanda	Coefficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Calidad	Calidad	Coefficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la dimensión planificación de oferta y demanda con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de 0.860 = 86.0% lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

H_a : Existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°29

Correlaciones			Estrategia	Competitividad
Rho de Spearman	Estrategia	Coefficiente de correlación	1,000	,977**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,977**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la dimensión estrategia con respecto a la variable competitividad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.977 = 97.7\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 6

H_0 : No existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

H_a : Existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°30

Correlaciones			Procesos de manufactura	Competitividad
Rho de Spearman	Procesos de manufactura	Coefficiente de correlación	1,000	,917**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,917**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la dimensión proceso de manufactura con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.917 = 91.7\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 7

Ho: No existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

Ha: Existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°31

Correlaciones			Procesos de una cadena de suministros	Competitividad
Rho de Spearman	Procesos de una cadena de suministros	Coefficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Competitividad	Competitividad	Coefficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

El valor de la dimensión procesos de una cadena de suministros con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.803 = 80.3\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 8

H_0 : No existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

H_a : Existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°32

Correlaciones			Planificación de oferta y demanda	Competitividad
Rho de Spearman	Planificación de oferta y demanda	Coefficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Competitividad	Competitividad	Coefficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

El valor de la dimensión procesos de una cadena de suministros con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.831 = 83.1\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

IV. Discusión

Según la hipótesis general, Los resultados logrados sobre Gestión de Operaciones desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 16.25% se encuentra en el nivel bajo, el 62.50% se ubican en el nivel medio, y el 21.25% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los fabricantes se encuentran en un nivel medio de gestión de operaciones igualmente Los resultados logrados sobre Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 32.50% se encuentra en el nivel bajo, el 55.00% se ubican en el nivel medio, y el 12.5% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los fabricantes se encuentran en un nivel medio de Calidad, Los resultados logrados sobre Competitividad empresarial desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 26.25% se encuentra en el nivel bajo, el 60.00% se ubican en el nivel medio, y el 13.75% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los fabricantes se encuentran en un nivel medio de Competitividad empresarial, así mismo al observar la tabla 24 se aprecia que el valor de la Variable gestión de operaciones con respecto a la variable calidad y la variable competitividad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.972 = 97.2\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1% El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia. Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe una relación significativa entre la gestión de operaciones con la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Este hallazgo es similar a los resultados de Calderón (2015) en su tesis análisis de la competitividad empresarial de las pequeñas y micro empresas del sector del calzado del distrito el Restrepo de la metrópoli de Bogotá, quien concluyó que el nivel de competitividad es medio. Así mismo Obregón (2017) en su tesis la gestión de calidad y

competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de independencia, 2016, quien concluyó que existe un nivel medio de gestión de calidad.

Según la hipótesis específica 1, Los resultados logrados sobre Estrategias desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador indican que el 28.75% se encuentra en el nivel bajo, el 57.50% se ubican en el nivel medio, y el 13.75% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de estrategias. Igualmente Según la tabla 25 El valor de la dimensión estrategia con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.972 = 97.2\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1% El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Este hallazgo es similar a los resultados de Pérez (2017) Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: construecuador s.a., en cuyas conclusiones expresó que el nivel de calidad es de medio para abajo. También este hallazgo es similar a los resultados de Rodríguez (2016) en su tesis caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016, quien concluyó que la calidad y la competitividad se encuentran en un nivel medio.

Según la hipótesis específica 2 Los resultados logrados sobre Procesos de manufactura desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador indican que el 35.00% se encuentra en el nivel bajo, el 48.75% se

ubican en el nivel medio, y el 16.25% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de Procesos de manufactura, así mismo Al observar la tabla 26 se aprecia que el valor de la dimensión proceso de manufactura con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.972 = 97.2\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia. Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Este hallazgo es similar los resultados de Acosta F (2016) en su tesis desarrollo de una propuesta de modelo de gestión de calidad de servicio en un estudio de caso de un restaurante del sector turístico de la ciudad de Quito DM, se concluyó que el nivel de calidad de servicio que brinda el restaurant referendo es de nivel medio, también es similar a los resultados de Carmin (2017) en su tesis gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios Copemi S.A.C. Sayán - Huaura, 2017, quien concluyó que existe un nivel regular tanto de calidad y competitividad.

Según la hipótesis específica 3, Los resultados logrados sobre Procesos de una cadena de suministros desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 15.00% se encuentra en el nivel bajo, el 66.25% se ubican en el nivel medio, y el 18.75% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de Procesos de una cadena de suministros, Al observar la tabla 27 se aprecia que el valor de la dimensión procesos de una cadena de suministros con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.765 = 76.5\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia. Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Este hallazgo es similar a los resultados de Moreno (2016) Análisis de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas dentro del cambio de la matriz productiva para el sector priorizado Industria Farmacéutica, en el Distrito Metropolitano de Quito en los periodos 2013 y 2014, quien concluyó que existe un nivel medio de calidad. Asimismo es similar a los resultados logrados por Salazar (2017) en su tesis Influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017, en la que concluyó que tanto la calidad como la competitividad se encuentran en un nivel medio.

Según la hipótesis específica 4, Los resultados logrados sobre Planificación de oferta y demanda desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 27.50% se encuentra en el nivel bajo, el 60% se ubican en el nivel medio, y el 12.5% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de Planificación de oferta y demanda, igualmente Al observar la tabla 28 se aprecia que el valor de la dimensión planificación de oferta y demanda con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.860 = 86.0\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia. Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Este hallazgo es similar a los resultados de Contreras (2018) en su tesis gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de Lima caso: galería capón center` 2013, presentado en la Universidad Norbert Wiener, quien concluyó que nivel de calidad es medio.

Según la hipótesis específica 5, Al observar la tabla 29 se aprecia que el valor de la dimensión estrategia con respecto a la variable competitividad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.977 = 97.7\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1% El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Según la hipótesis específica 6, Al observar la tabla 30 se aprecia que el valor de la dimensión proceso de manufactura con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.917 = 91.7\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia. Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Según la hipótesis específica 7, Al observar la tabla 31 se aprecia que el valor de la dimensión procesos de una cadena de suministros con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.803 = 80.3\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1% El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Según la hipótesis específica 8, Al observar la tabla 32 se aprecia que el valor de la dimensión procesos de una cadena de suministros con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.831 = 83.1\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

V. Conclusiones

Primero: La Gestión de Operaciones se relaciona con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 (R = 0.972=97.2%; Sig. 0.000)

Segundo: La estrategia se relaciona con la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 (R = 0.972=97.2%; Sig. 0.000)

Tercero: Los procesos de manufactura se relacionan con la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 (R = 0.972=97.2%; Sig. 0.000)

Cuarto: Los Procesos de una cadena de suministros se relacionan con la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 (R= 0.765=76.5%; Sig. 0.000)

Quinto: La planificación de oferta y demanda se relacionan con la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 (R = 0.860=86%; Sig. 0.000)

Sexto: La estrategia se relacionan con la Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 (R = 0.977=97.7%; Sig. 0.000)

Séptimo: Los procesos de manufactura se relacionan con la Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 (R = 0.917=91.7%; Sig. 0.000)

Octavo: Los procesos de una cadena de suministros se relacionan con la Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 (R2 = 0.803=80.3%; Sig. 0.000)

Noveno: La planificación de oferta y demanda se relacionan con la Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 ($R^2 = 0.831=83.1\%$; Sig. 0.000)

VI. recomendaciones

Primero: Los propietarios de las pequeñas empresas, deben organizarse y fortalecer el gremio en la cual puedan compartir conocimientos y experiencias así mismo organizar capacitaciones con temas de La Gestión de Operaciones de todo el sistema productivo de ese modo se estaría elevando el nivel de la Calidad y Competitividad empresarial.

Segundo: A la gerencia de cada microempresa considerar mejorar sus estrategias para utilizar racionalmente los recursos, que le permita disminuir los costos, entregar oportunamente los muebles cuando se les solicita, incrementar la variedad o el desarrollo de nuevos diseños de muebles, mejorar la productividad y permita elevar la competitividad empresarial.

Tercero: A los propietarios se les sugiere de hacer el esfuerzo para implementar las modernas tecnologías utilizadas en los procesos de manufactura, mejorar la eficiencia en los métodos de trabajo, el uso de los materiales y los residuos en forma eficaz y en la disposición de la planta de ese modo se estaría mejorando la calidad y la competitividad empresarial.

Cuarto: A los propietarios se les sugiere planificar anticipadamente el requerimiento de materiales, para que estén disponibles cuando se necesiten, comprar preferentemente en grandes volúmenes para obtener mejores precios y permita disminuir también los costos del transporte así mismo organizar y controlar adecuadamente el almacén y planificar eficientemente la distribución de los productos hacia los clientes, con lo cual el procedimiento de la cadena de abastecimiento, contribuirá a elevar el nivel de calidad y competitividad empresarial.

Quinto: A los propietarios, planificar la oferta y demanda de sus productos considerando los gustos, preferencias, necesidades de los consumidores, manejar cuadros estadísticos de ventas históricas, elaborar proyecciones de ventas considerando la competencia, factores económicos legales, sociales, tecnológicos, tributarios con lo cual va a permitir fabricar los productos en las cantidades óptimas es decir lo que realmente necesita el mercado con lo cual permitirá incrementar la calidad y competitividad empresarial.

Sexto: A los propietarios, gerencia, trabajadores asumir una mayor responsabilidad en capacitarse, planificar, controlar y el aseguramiento de la calidad, por cuanto la calidad tiene una enorme importancia para posicionar la empresa y por consiguiente la marca en el mercado, así mismo lograr la satisfacción de los clientes brindando productos de excelencia lo cual contribuirá a incrementar la competitividad empresarial.

Séptimo: A los propietarios considerar que una adecuada gestión de operaciones va a permitir ejercer el liderazgo en los costos de fabricación del producto, diferenciar el producto de la competencia y la segmentación del mercado lo cual contribuirá a incrementar la competitividad y lograr el éxito empresarial.

VII. Propuesta

Presentamos las siguientes propuestas a los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador que permita incrementar la eficiencia en la Gestión de Operaciones en relación a la calidad y la competitividad.

- 1) Se deben diseñar los muebles en función de las preferencias de los clientes y con énfasis en líneas nuevas de muebles.**
- 2) Se debe de realizar un adecuado diseño del trabajo considerando adecuadamente los métodos de trabajo, las herramientas y tecnologías así como también los requisitos personales y sociales del trabajador.**
- 3) En lo posible se debe de estandarizar el proceso productivo para elevar la productividad y disminuir los costos de producción.**
- 4) Se debe de establecer estándares de trabajo para determinar el tiempo que toma el trabajador en realizar las tareas y que permita calcular con mayor eficiencia los costos y precios de venta de los productos.**
- 5) En forma permanente se debe brindar capacitación a los trabajadores con énfasis en las nuevas herramientas, equipos, tecnologías y el uso racional de la materia prima y materiales.**
- 6) En forma constante se deben desarrollar las habilidades y destrezas en el trabajo.**
- 7) Se debe diseñar el centro de producción en forma lógica, secuencial, coherente y precisa que permita la fluidez del trabajo, el desplazamiento y el uso racional del espacio.**
- 8) Se debe de efectuar un adecuado planeamiento de requerimientos de materiales para atender la demanda de producción en forma oportuna y que permita contar con los niveles adecuados de inventarios con; el apoyo de las TICS el cual facilita el control efectivo de los inventarios, así como ejercer su control durante su procesamiento.**
- 9) Se debe de efectuar un adecuado mantenimiento de los equipos, herramientas y tecnologías, en forma periódica o por volúmenes de producción para asegurar su buen funcionamiento y evitar los accidentes.**
- 10) Asegurar que las características de los muebles respondan a las necesidades reales de los clientes y que el proceso productivo sea capaz de producir aquellas características del producto es decir el aseguramiento de la calidad.**

Para lograr las propuestas planteadas se deberá capacitar a los fabricantes en los meses de marzo, junio, septiembre y noviembre en coordinación con el centro de innovación tecnológica de la madera del ministerio de la producción cuyas instalaciones amplias se ubican en el parque industrial de Villa el Salvador. Para efectuar la mencionada capacitación se estima una inversión de s/.12,000 soles para 320 horas de capacitación total.

Referencias bibliográficas

- Acosta F (2016) *desarrollo de una propuesta de modelo de gestión de calidad de servicio en un estudio de caso de un restaurante del sector turístico de la ciudad de Quito DM* (tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica Del Ecuador-Matriz
- Aldy, J. E., & Pizer, W. A. (2015). The competitiveness impacts of climate change mitigation policies. *Journal of the Association of Environmental and Resource Economists*, 2(4), 565-595.
- Almaguer, A. (2015) *competitividad. una mirada en el proceso de comercialización empresarial*. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (2015_06).
- Álvarez, J. G. C. (2016). *Un modelo de productividad y competitividad para la gestión de operaciones*. *Mercados y Negocios* (2594-0163 en línea; 1665-7039 en impreso), (14), 61-78.
- Ampuero, J. C. (2015). *Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales*. *Industrial Data*, 18(1), 31-39.
- Anand, G., & Gray, J. V. (2017). *Strategy and organization research in operations management*. *Journal of Operations Management*, 53, 1-8.
- Andrade Mimbela, C. A. (2015). *Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del Callao*.
- Arbós, L. C., & Babón, J. G. (2017). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Profit Editorial.
- Armada Ros, E. (2016). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el Servicio Municipal de Deportes: percepción, análisis y evolución*. Proyecto de investigación:.
- Bromiley, P., & Rau, D. (2016). *Operations management and the resource based view: Another view*. *Journal of Operations Management*, 41, 95-106.

- Cabeza, M. R. Q., Quezada, S. C. R., & Gutierrez, O. P. (2017). *Procedimiento para incrementar la gestión competitiva de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) comerciales ecuatorianas*. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 364-383.
- Calderón (2015) *análisis de la competitividad empresarial en las pymes del sector del calzado del barrio el Restrepo de la ciudad de Bogotá* (Tesis de maestría) Universidad nacional de Colombia.
- Calero Mora, J. D. P. (2017). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial*. Huaral, 2015.
- Campo, M. I. G. (2015). UF0528-*Gestión y análisis contable de las operaciones económico financieras*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Carmín (2017) *gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios Copemi S.A.C. Sayán - Huaura, 2017, presentado en la Universidad César Vallejo* (tesis de maestría) Universidad César vallejo.
- Collier, D., & Evans, J. R. (2016). *Administración de operaciones*. Cengage Learning.
- Crowder, D. W., & Reganold, J. P. (2015). *Financial competitiveness of organic agriculture on a global scale. Proceedings of the National Academy of Sciences*, 112(24), 7611-7616.
- Cueva, R. A. E., Álvarez, J. C. E., Zurita, C. I. N., & Andrade, J. E. O. (2019). *La gestión de operaciones como herramienta generadora de ventajas competitivas en la industria alimentaria vegetariana*. *Visionario Digital*, 3(2.2), 28-49.
- de Pedro, P. E. (2015). *La calidad de servicio bancario: una escala de medición*.
- Del Águila Vela, R. G. (2016). *Calidad de servicio e imagen corporativa percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016*.
- Diaz, M. C. P., & Oliva, E. J. D. (2015). *Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad*. *Revista Perspectiva Empresarial*, 2(2).

- Duro Novoa, V., & Gilart Iglesias, V. (2016). *La competitividad en las instituciones de educación superior. Aplicación de filosofías de gestión empresarial: Lean, six sigma y business process management (BPM)*. *Economía y Desarrollo*, 157(2), 166-181.
- Esmaeilpoorarabi, N., Yigitcanlar, T., & Guaralda, M. (2016). *Place quality and urban competitiveness symbiosis? A position paper*. *International Journal of Knowledge-Based Development*, 7(1), 4-21.
- Fernández, I. D. (2019). *Marketing y competitividad: ¿relación o contradicción?*. *Revista Economía y Desarrollo (Impresa)*, 135(1).
- Fernández-Companioni, A. (2016). *La empresa cubana, la competitividad, el perfeccionamiento empresarial y la calidad*. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 4, 3-15.
- Figlio, D., Karbownik, K., Roth, J., & Wasserman, M. (2016). *School quality and the gender gap in educational achievement*. *American Economic Review*, 106(5), 289-95.
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Marge Books.
- Fonseca, J. A., Muñoz, N. A., & Cleves, J. A. (2015). *El sistema de gestión de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana*. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental (RIAA)*, 2(1), 9-22
- Fragoso, J. T., & Espinoza, I. L. (2017). *Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*. *Contaduría y administración*, 62(4), 1270-1293.
- Freire, A. G. H., Gonzaga, V. A. B., Freire, A. H. H., Rodríguez, S. R. V., & Granda, E. C. V. (2016). *Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones*. *Quipukamayoc*, 24(46), 153-162.
- García Guilianny, J. E., Duran, S. E., Cardeño Pórtela, E., Prieto Pulido, R., García Cali, E. R., & Paz Marcano, A. (2017). *Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad*.

- Gorostiaga, J. C. G. (2015). *Gestión y control administrativo de las operaciones de caja*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Guerrero, M., Urbano, D., & Fayolle, A. (2016). *Entrepreneurial activity and regional competitiveness: evidence from European entrepreneurial universities*. *The Journal of Technology Transfer*, 41(1), 105-131.
- Hanson, D., Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2016). *Strategic management: Competitiveness and globalisation*. Cengage AU.
- Hayes, S. (2015). *MOOCs and quality: A review of the recent literature*.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2016). *Operations management*. Pearson Australia Pty Limited.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2017). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed. --). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, J. L. A., & Márquez, J. H. S. (2017). *Análisis de competitividad como herramienta para la gerencia global en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES)*. *Puente*, 9(2), 89-96.
- Hitt, M. A., Xu, K., & Carnes, C. M. (2016). *Resource based theory in operations management research*. *Journal of Operations Management*, 41, 77-94.
- Hoyle, D. (2017). *ISO 9000 Quality Systems Handbook-updated for the ISO 9001: 2015 standard: Increasing the Quality of an Organization's Outputs*. Routledge.
- Huggins, R., Thompson, P., & Prokop, D. (2019). *UK Competitiveness Index 2019*.
- Kato, T., Nakajima, T., Saito, T., Okitsu, J., Shiga, Y., & Miki, Y. (2015). *U.S. Patent No. 9,128,704*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.
- Ketokivi, M., & McIntosh, C. N. (2017). *Addressing the endogeneity dilemma in operations management research: Theoretical, empirical, and pragmatic considerations*. *Journal of Operations Management*, 52, 1-14.

- Laitila, J., Ranta, T., Asikainen, A., Jäppinen, E., & Korpinen, O. J. (2015). *The cost competitiveness of conifer stumps in the procurement of forest chips for fuel in Southern and Northern Finland.*
- Macas, H. F., & León, M. I. (2016). *Relación teoría y práctica en la enseñanza de la asignatura de Administración de Operaciones. In Congreso Universidad.*
- Merigó, J. M., & Yang, J. B. (2017). *A bibliometric analysis of operations research and management science. Omega, 73, 37-48.*
- Mesa, J. C. P. (2016). *Operaciones y gestión de empresas turísticas (Vol. 4). Universidad Almería.*
- Michel, Á. L., & Barragán, E. H. T. (2018). *Competitividad sistémica y pilares de la competitividad de Corea del Sur. Revista Análisis Económico, 29(72), 155-175.*
- Misra, S., Cheng, L., Genevie, J., & Yuan, M. (2016). *The iPhone effect: the quality of in-person social interactions in the presence of mobile devices. Environment and Behavior, 48(2), 275-298.*
- Molina, R., Israel, R., & Ampudia Sjogreen, D. E. (2018). *Factores de competitividad empresarial en el sector comercial.*
- Moreno (2016) *Análisis de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas dentro del cambio de la matriz productiva para el sector priorizado Industria Farmacéutica, en el Distrito Metropolitano de Quito en los periodos 2013 y 2014 (tesis de maestría) , a Escuela Politécnica Nacional.*
- Morgan, R. L., Thayer, K. A., Bero, L., Bruce, N., Falck-Ytter, Y., Gherzi, D., ... & Mustafa, R. A. (2016). *GRADE: Assessing the quality of evidence in environmental and occupational health. Environment international, 92, 611-616.*
- Morocho, F. R. A., & Armas, C. S. B. (2017). *Calidad en el servicio: oportunidad para el sector automotor en el Ecuador. INNOVA Research Journal, 42-52.*
- Nápoles-Rojas, L. F., Moreno-Pino, M. R., & Tapia-Claro, I. I. (2017). *Gestión de operaciones en una cadena de suministro agroalimentaria. Ciencias Holguín, 23(4), 1-15.*

- Nápoles-Rojas, L. F., Moreno-Pino, M. R., & Tapia-Claro, I. I. (2017). *Gestión de operaciones en una cadena de suministro agroalimentaria*. *Ciencias Holguín*, 23(4), 1-15.
- Navarrete, C. V., & Vasco, J. V. (2016). *Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría/Quality in service of hotel companies of second category*. *Ciencia Unemi*, 9(18), 19-25.
- Niederle, M. (2017). *A gender agenda: a progress report on competitiveness*. *American Economic Review*, 107(5), 115-19.
- Parks, D. H., Imelfort, M., Skennerton, C. T., Hugenholtz, P., & Tyson, G. W. (2015). *CheckM: assessing the quality of microbial genomes recovered from isolates, single cells, and metagenomes*. *Genome research*, 25(7), 1043-1055.
- Parra-Penagos, C., & Rodríguez-Fonseca, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131-143.
- Pérez (2017) *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A. (tesis de post grado) Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador*
- Quispe Pérez, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas-2015*.
- Ravina Ripoll, R., & Nuñez Barriopedro, E. (2017). *Análisis del nivel de competitividad empresarial en el panorama publicitario colombiano fundamentada en el éxito creativo y la responsabilidad ética y jurídica*.
- Reid, R. D., & Sanders, N. R. (2015). *Operations Management, Binder Ready Version: An Integrated Approach*. John Wiley & Sons.
- Rodríguez (2016) *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016 (tesis de post grado) universidad católica de los Ángeles Chimbote*

- Rodríguez, M. E. D., Porto, M. I. D., & Orozco, A. B. P. (2017). *Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia)*. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 20-26.
- Rondona, L., & Octavio, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal–Comas 2016*.
- Rubio Guerrero, G. (2015). *modelo de gestión integral de operaciones desde la complejidad*. *Desarrollo Gerencial*, 7(2).
- Rubio, L., & Baz, V. (2015). *El poder de la competitividad*. Fondo de cultura económica.
- Ruiz, J. O., Ruiz, E. L. P., & Tapia, M. L. V. (2017). *La gestión del conocimiento como factor de competitividad en las pequeñas y medianas empresas*. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 7(12), 316-337.
- Salazar (2017) *Influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017 (tesis de maestría)* Universidad César vallejo.
- Slabe-Erker, R., Bartolj, T., Ogorevc, M., Kavaš, D., & Koman, K. (2017). *The impacts of agricultural payments on groundwater quality: Spatial analysis on the case of Slovenia*. *Ecological Indicators*, 73, 338-344.
- Slottje, D. (2019). *Measuring the quality of life across countries: a multidimensional analysis*. Routledge.
- Solsona, J. (2018). *Calidad en la gestión de alojamientos turísticos rurales*. *Gestión turística*, (5), 65-89.
- Stoyanov, S. R., Hides, L., Kavanagh, D. J., Zelenko, O., Tjondronegoro, D., & Mani, M. (2015). *Mobile app rating scale: a new tool for assessing the quality of health mobile apps*. *JMIR mHealth and uHealth*, 3(1), e27.
- Torres, A., & Negrón, A. (2015). *La responsabilidad gerencial como herramienta de competitividad empresarial*. *CICAG*, 13(1), 130-147.

- Tukker, A., & Tischner, U. (Eds.). (2017). *New business for old Europe: product-service development, competitiveness and sustainability*. Routledge.
- Tutoriales, G. E. O., & de Calidad, G. (2018). *Gestión de operaciones*. Navigation, 4, 9.
- Ughanwa, D. O., & Baker, M. J. (2018). *The role of design in international competitiveness*. Routledge.
- Valderrama (2012) *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*, San Marcos, Lima.
- Valencia, J. B., Torres, A. I. Z., & Paniagua, C. F. O. (2017). *Variables e Índices de Competitividad de las Empresas Exportadoras, utilizando el PLS*. Cimexus, 10(2), 13-32.
- Van de Berghe, É. (2016). *Gestión gerencial y empresarial aplicadas al siglo XXI*. Ecoe Ediciones.
- Vargas-Barbosa, J. M., & García, J. A. G. (2015). *Modelo de entrenamiento en toma de decisiones relacionadas con gestión de producción y operaciones de un sistema de fabricación de bioetanol*. ITECKNE: Innovación e Investigación en Ingeniería, 12(1), 7-16.
- Weiermair, K. (2015). *Calidad del servicio y su gestión en las empresas turísticas*. Papers de Turisme, (20), 52-68.
- Yépez, W. S., & Cabrera-Vallejo, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador*. Industrial data, 19(2), 13-20.
- Yupanqui, J., & Carlos, J. (2019). *Balanced Scorecard como herramienta para mejorar la gestión de operaciones en la empresa KLM CONSTRUCCIONES GENERALES SAC, chepen, la libertad*, 2018.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia
Título: Gestión de Operaciones en relación a la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la Gestión de Operaciones se relaciona Con la Calidad y Competitividad desde la Perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera la Estrategia y sustentabilidad se relaciona con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión de Operaciones Con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Describir la relación entre la estrategia y sustentabilidad Con la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la Gestión de Operaciones Con la Calidad y Competitividad desde la Perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad Con la Calidad desde la Perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p>	<p>Variable 1: Gestión de Operaciones</p> <p>Variable 2 Calidad</p> <p>Variable 3 Competitividad empresarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Estrategia y Sustentabilidad -Procesos de Manufactura -Procesos de una cadena de Suministro - Planificación de oferta y demanda - Evaluación de la calidad - Planeación operacional de la calidad - Control de la calidad - Liderazgo por costos - Diferenciación - enfoque 	<p>Escala de medición: Escala de Likert</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera Los procesos de manufactura se relaciona con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019?</p> <p>¿De qué manera los Procesos de una cadena de Suministro se relaciona con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019?</p> <p>¿De qué manera la planificación de oferta y demanda se relaciona con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019?</p>	<p>Describir la relación entre los procesos de manufactura Con la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p> <p>Describir la relación entre los procesos de una cadena de suministros Con la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p> <p>Describir la relación entre la planificación De Oferta y demanda Con la Calidad desde La perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p> <p>Describir la relación entre la estrategia y sustentabilidad Con la Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p> <p>Describir la relación entre los procesos de manufactura Con la Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p>	<p>Existe relación significativa entre procesos de manufactura Con la Calidad desde la Perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p> <p>Existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros Con la Calidad desde la Perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p> <p>Existe relación significativa entre planificación De oferta y demanda Con la Calidad desde la Perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p> <p>Existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad Con la Competitividad desde la Perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p> <p>Existe relación significativa entre procesos de manufactura Con la Competitividad desde la Perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p>	<p>Variable 1: Gestión de Operaciones</p> <p>Variable 2 Calidad</p> <p>Variable 3 Competitividad empresarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de la calidad - Planeación operacional de la calidad - Control de la calidad - Liderazgo por costos - Diferenciación - enfoque 	<p>Escala de medición: Escala de Likert</p>

Matriz de consistencia

Título: Gestión de Operaciones en relación a la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019

<p>¿De qué manera Los procesos de una cadena de suministro se relaciona con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019?</p> <p>¿De qué manera La planificación de oferta y demanda se relaciona con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019?</p>	<p>Describir la relación entre los procesos de una cadena de suministros Con la Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p> <p>Describir la relación entre la planificación De Oferta y demanda Con la Competitividad desde La perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p>	<p>Existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros Con la Competitividad desde la Perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p> <p>Existe relación significativa entre planificación De oferta y demanda Con la Competitividad desde la Perspectiva de los Fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019</p>		
---	--	---	--	--

TIPO Y DISEÑO DE	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	Variable 2:	Variable 3:
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Método: Hipotético - Deductivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo de estudio: Básico</p> <p>Nivel de estudio: Descriptivo - Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: 80 Trabajadores-fabricantes de Muebles de madera</p> <p>Tamaño: 80 Trabajadores-fabricantes de Muebles de madera</p> <p>MUESTRA: Tamaño : 80 Trabajadores-fabricantes de Muebles de madera</p>	<p>Variable 1: Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre la gestión de operaciones desde la perspectiva de los trabajadores fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador 2019.</p> <p>Año: 2019</p> <p>Elaboración: propia.</p> <p>Ambito de Aplicación: Parque Industrial de Villa el Salvador.</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>Variable 2: Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario sobre la calidad desde la perspectiva de los trabajadores fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador 2019.</p> <p>Año: 2019</p> <p>Elaboración: propia.</p> <p>Ambito de Aplicación: Parque Industrial de Villa el Salvador.</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre la Competitividad desde la perspectiva de los trabajadores fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador 2019.</p> <p>Año: 2019</p> <p>Elaboración: propia.</p> <p>Ambito de Aplicación: Parque Industrial de Villa el Salvador.</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>

ANEXO 2
INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1

Instrumento de medición de gestión de operaciones

Lee cuidadosamente las siguientes afirmaciones y márkela alternativa que Ud. crea conveniente mediante la siguiente escala

1	2	3	4	5
Nunca	Casis nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre

Ítems					
1. Siempre se indaga para saber la necesidad del cliente					
2. Los muebles que se fabrican satisfacen las expectativas del cliente					
3. Siempre se van desarrollando nuevos productos					
4. siempre existe la tendencia a mejorar los productos					
5. la empresa posee estrategias de control de calidad					
6. La empresa se preocupa en ganarse la confianza de los clientes					
7. Los precios de los productos son mejores que la competencia					
8. la empresa siempre busca nuevas formas de producción de muebles					
9. existe la preocupación de entregar los pedidos en el menor tiempo posible					
10. Cuando se cuenta con pedidos en cantidad, La empresa emplea otro tipo de proceso					
11. Si la demanda de muebles es normal , la empresa tienen otra estrategia de producción					
12. En tiempos de escasas de ventas ,la empresa maneja un proceso de producción artesanal					
13. La empresa cuenta con proveedores eficientes de la madera como materia prima					
14. El área de la estructuración de los muebles está bien distribuido					
15. La empresa con un área de distribución de los productos					
16. la empresa conoce las tendencias de la oferta de sus productos					
17. La empresa conoce la demanda de su producto					

Gracias por su colaboración

ANEXO 3
INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2
Instrumento de medición de Calidad

Lee cuidadosamente las siguientes afirmaciones y márkela alternativa que Ud. crea conveniente mediante la siguiente escala

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre

Ítems	1	2	3	4	5
1. Se determina los costos de inconformidad del producto					
2. Se calcula el costo de procesos ineficientes					
3. Se establece los costos de oportunidades perdidas por ingreso de ventas					
4. La gerencia otorga una instantánea para observar la posición del producto en relación con la competencia					
5. Se identifica oportunidades y amenazas de mercadeo					
6. Conoce si la empresa pone énfasis en la calidad de sus productos					
7. Es consiente que el nivel de su desempeño afecta la calidad del producto					
8. En el mercado los productos de la empresa son conocidos por su calidad					
9. Los precios de los muebles son fijados teniendo en cuenta a la competencia					
10. Se hace énfasis a la larga vida que deben tener los muebles					
11. se toma en cuenta a la comodidad de los muebles					
12. existe una evaluación continua sobre las necesidades del cliente para mejorar los productos					
13. Se determina que características de los muebles influye en la lealtad del cliente					
14. las maderas que se utiliza en la fabricación de muebles resiste a las condiciones ambientales					
15. Las maderas no cuenta con nudos o algún otro defecto					
16. Las maderas se encurtan apilonadas en un patio al aire libre					
17. Las tablas se someten a un baño de tratamiento químico contra polillas y hongos					
18. Se utilizan estufas o secadoras para el secado de las tablas					
19. Se hace el lijado de las maderas en forma obligatoria					
20. se aplican diversas técnicas para unir maderas para diseños					
21. Se realiza el correcto acabado según las necesidades de los clientes					

Gracias por su colaboración

ANEXO 4
INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 3

Instrumento de medición de Competitividad

Lee cuidadosamente las siguientes afirmaciones y márkela alternativa que Ud. crea conveniente mediante la siguiente escala

1	2	3	4	5
Nunca	Casis nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre

Ítems					
1. la empresa utiliza la producción en masa para reducir los costos fijos					
2. Siempre se está buscando abaratar costos de producción, como es alquileres, subcontrataciones, etc.					
3. la empresa busca reducir los costos de materia prima (tablas)					
4. Los insumos como son : barniz, cola de madera, lacas etc. Se compran a granel para tener costos baratos					
5. Los productos de la empresa con únicos difícil de copiar					
6. Los productos de la empresa se encuentran patentados					
7.la empresa cuenta con la capacidad de innovar productos					
8. la empresa produce muebles para personas pudientes					
9. la empresa produce muebles para niños					
10. Se producen muebles para personas con pocos recursos económicos					

Gracias por su colaboración

ANEXO 5
BASE DE DATOS

	Variable Gestión de Operaciones																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3
2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2
4	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	4	2	1	2
5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
6	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2
8	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	4	3	3	3
9	3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4
10	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
11	1	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	3	1	4	2	1	2
12	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
13	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2
14	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
15	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
16	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2	2	2
17	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
18	5	4	5	4	4	3	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4
19	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
20	2	1	2	3	3	3	1	2	3	1	2	1	3	5	1	2	1
21	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	4
23	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	2	1	2
24	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4
26	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	5	2	3	2
27	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	3	5	4
29	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2	5	3	2	3
30	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	1	3	1
31	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	5	5	3	5	4	5
32	3	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	5	3	3	2
33	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1
34	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3
35	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3
36	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	3	3	3	1	2
37	4	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1
38	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	5	3	3	3
39	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2

40	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
41	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3
42	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2
43	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1
44	1	4	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1
45	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3
46	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4
47	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
49	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	5	3	2	3
50	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
51	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
52	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
53	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	5	2	1	2
54	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2
55	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
56	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3
57	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2
58	3	4	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3
59	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4
60	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	4
61	1	4	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2
62	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2	3	2
63	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4
64	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
65	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	5	2	3	2
66	2	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4
67	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	4
68	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
69	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4
70	2	1	2	1	1	2	1	2	4	1	2	1	2	1	1	2	4
71	3	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	5	2	3	4
72	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4
73	1	2	3	2	2	1	2	1	4	2	1	2	1	2	2	1	4
74	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2
77	2	2	3	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	5	2	2	2
78	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
79	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	5	3	2	3
80	3	1	3	2	5	3	1	3	2	5	3	1	3	2	5	3	1

	Variable Calidad																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	1	1	3	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2
2	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1
4	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1
5	3	3	4	3	4	1	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3
6	5	3	3	3	1	4	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
7	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
8	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3
9	5	2	4	3	1	3	2	4	3	4	1	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3
10	5	3	3	3	1	5	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3
11	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	4	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1
12	5	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
13	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2
14	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
15	5	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
16	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
17	5	1	1	2	1	1	1	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2
18	1	4	4	5	4	1	4	4	5	4	1	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5
19	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
20	5	3	3	2	3	2	3	1	2	1	4	3	1	2	1	2	2	3	3	1	2
21	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
22	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	1	2	3	1	3	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1
24	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4
26	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
27	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
28	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
30	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	4	1	1	3	1	3	3	1	3	1	3
31	1	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
32	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
33	1	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	4	2	2	3	2	1	2
34	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
35	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4
36	1	3	2	1	3	1	3	2	1	2	1	3	3	1	4	1	1	3	1	2	1
37	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	3	1	1	1	4
38	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
39	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3
40	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2

41	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3
43	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2
44	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
45	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2
46	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	3
47	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
48	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
49	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
50	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3
51	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
52	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
53	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3
54	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	4	2	3	1	2	1	2	3
55	3	3	4	3	4	1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
57	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
58	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
59	3	4	4	3	4	1	4	4	3	4	1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
60	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
61	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	3	1	2	1
62	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
63	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
64	4	3	3	4	3	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
65	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	4	3	2	3	2	4
66	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2
67	1	1	1	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2
68	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	1	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4
69	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
70	2	1	1	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1
71	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	5	3	3	2	3	2	3
72	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3
73	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	5	1	3	2	1	2	1
74	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
75	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
76	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	5	4	3	2	3	2	4
77	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3
79	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4
80	3	2	5	3	1	3	2	5	3	1	3	2	5	3	1	2	3	2	3	1	1

	Variable Competitividad									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	1	3	2	1	3	2	3	3	2
2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1
4	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
6	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
8	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3
9	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3
10	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3
11	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1
12	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
13	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
14	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
15	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
16	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2
17	1	1	1	1	3	1	3	1	3	2
18	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
20	2	3	3	2	3	3	3	1	3	2
21	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
24	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
26	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
27	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2
28	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
29	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
30	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3
31	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
32	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
33	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2
34	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
35	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4
36	1	3	2	1	3	2	1	2	2	1
37	3	1	1	3	1	1	1	1	1	4
38	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
39	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3

40	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
41	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
42	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3
43	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
44	3	1	3	3	1	3	1	1	3	1
45	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
46	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3
47	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
50	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
51	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
52	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4
53	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
54	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3
55	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3
56	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
57	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4
58	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3
59	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
60	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3
61	1	3	2	1	3	2	1	2	2	1
62	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
63	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
64	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
65	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4
66	1	2	3	1	2	3	3	2	3	2
67	1	1	3	1	1	3	3	1	3	2
68	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4
69	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
70	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
71	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
72	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
73	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1
74	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
76	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4
77	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2
78	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3
79	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4
80	3	2	5	3	2	5	3	1	5	1

ANEXO 6

PRUEBA PILOTO

Base de datos de la prueba piloto

Variable 1: gestión de operaciones

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1
3	1	1	3	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1
4	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
5	3	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3
6	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
7	1	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1
8	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
9	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
10	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
11	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
12	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
13	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5
14	4	5	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
15	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3
16	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
17	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
18	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
19	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
20	5	5	4	3	1	5	5	5	4	5	1	3	5	5	4	5	1

Variable 2: Calidad

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3
3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1
4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	3	3	1	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1
6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
7	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1
8	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
9	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
10	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
11	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
12	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1
13	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
14	4	1	5	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	5
15	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
16	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
17	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
20	5	5	5	4	5	1	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	1	5	5	5

Variable 3: Competitividad

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2
2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2
3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1
4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
5	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2
6	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
7	1	3	1	1	1	1	1	3	1	2
8	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
9	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
11	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
12	2	3	3	3	1	3	2	3	3	1
13	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
14	4	4	4	4	4	5	2	4	4	2
15	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2
16	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
18	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
19	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
20	4	5	1	3	5	5	4	3	1	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Operaciones
Inventarío conociendo la gestión de operaciones

ANEXO 7

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE OPERACIONES, CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹										Relevancia ²	Clasificación ³	Sugerencias		
		S	A	M	N	O	A	M	N	O	A					
DIMENSION 1: ESTRATEGIA																
1	Siempre se indaga para saber la necesidad del cliente															
2	Los muebles que se fabrican satisfacen las expectativas del cliente															
3	Siempre se van desarrollando nuevos productos															
4	siempre existe la tendencia a mejorar los productos															
5	la empresa posee estrategias de control de calidad															
6	La empresa se preocupa en ganarse la confianza de los clientes															
7	Los precios de los productos son mejores que la competencia															
8	la empresa siempre busca nuevas formas de producción de muebles															
9	existe la preocupación de entregar los pedidos en el menor tiempo posible															
DIMENSION 2: PROCESOS DE MANUFACTURA																
10	Cuando se cuenta con pedidos en cantidad, la empresa emplea otro tipo de proceso															
11	Si la demanda de muebles es normal, la empresa tienen otra estrategia de producción															
12	En tiempos de escases de ventas, la empresa maneja un proceso de producción artesanal															
DIMENSIONES / ítems																
DIMENSION 3: PROCESOS DE UNA CADENA DE SUMINISTROS																
13	La empresa cuenta con proveedores eficientes de la madera como materia prima															
14	El área de la estructuración de los muebles está bien distribuido															
15	La empresa con un área de distribución de los productos															



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad
Inventario conociendo la Calidad**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D	A A	M D	M A	D D	M A	D D	M A	D D		
	DIMENSIÓN 1: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD											
1	Se determina los costos de inconformidad del producto											
2	Se calcula el costo de procesos ineficientes											
3	Se establece los costos de oportunidades perdidas por ingreso de ventas											
4	La gerencia otorga una instantánea para observar la posición del producto en relación con la competencia											
5	Se identifica oportunidades y amenazas de mercadeo											
6	Conoce si la empresa pone énfasis en la calidad de sus productos											
7	Es consiente que el nivel de su desempeño afecta la calidad del producto											
	DIMENSIÓN 2: PLANEACIÓN OPERACIONAL DE LA CALIDAD											
8	En el mercado los productos de la empresa son conocidos por su calidad											
9	Los precios de los muebles son fijados teniendo en cuenta a la competencia											
10	Se hace énfasis a la larga vida que deben tener los muebles											
11	se toma en cuenta a la comodidad de los muebles											
12	existe una evaluación continua sobre las necesidades del cliente para mejorar los productos											
13	Se determina que características de los muebles influye en la lealtad del cliente											
	DIMENSIONES / items											
	DIMENSIÓN 3: CONTROL DE LA CALIDAD											
14	las maderas que se utiliza en la fabricación de muebles resiste a las condiciones ambientales											

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Competitividad Empresarial
Inventario conociendo la Competitividad Empresarial

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D	A D	M A	D A	M A	D A	M D	A D	M A		
1	la empresa utiliza la producción en masa para reducir los costos fijos			✓			✓					
2	Siempre se está buscando abaratar costos de producción, como es alquileres, subcontrataciones, etc.			✓			✓					
3	la empresa busca reducir los costos de materia prima (tablas)			✓			✓					
4	Los insumos como son : barniz, cola de madera, lacas etc. Se compran a granel para tener costos baratos			✓			✓					
N°	DIMENSIÓN 2: DIFERENCIACIÓN											Sugerencias
5	Los productos de la empresa con únicos difícil de copiar			✓			✓					
6	Los productos de la empresa se encuentran patentados			✓			✓					
7	la empresa cuenta con la capacidad de innovar productos			✓			✓					
N°	DIMENSIONES / items											
N°	DIMENSIÓN 3: ENFOQUE											Sugerencias
8	la empresa produce muebles para personas pudientes			✓			✓					
9	la empresa produce muebles para niños			✓			✓					
10	Se producen muebles para personas con pocos recursos económicos			✓			✓					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: BARDALDES CARMENAS MILGHEZ DNI: 08437636

Especialidad del validador ADM. N. STAGION - FINANZAS - R. D. H. H.

ADRIAN DE PICIEMANE del 2019

- 1- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- 2- Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3- Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]
Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Operaciones
 Inventario conociendo la gestión de operaciones

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIA										
1	Siempre se indaga para saber la necesidad del cliente /			✓			✓			✓	
2	Los muebles que se fabrican satisfacen las expectativas del cliente /			✓			✓			✓	
3	Siempre se van desarrollando nuevos productos /			✓			✓			✓	
4	siempre existe la tendencia a mejorar los productos /			✓			✓			✓	
5	la empresa posee estrategias de control de calidad /			✓			✓			✓	
6	La empresa se preocupa en ganarse la confianza de los clientes /			✓			✓			✓	
7	Los precios de los productos son mejores que la competencia /			✓			✓			✓	
8	la empresa siempre busca nuevas formas de producción de muebles /			✓			✓			✓	
9	existe la preocupación de entregar los pedidos en el menor tiempo posible /			✓			✓			✓	
	DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE MANUFACTURA										Sugerencias
10	Cuando se cuenta con pedidos en cantidad, La empresa emplea otro tipo de proceso /			✓			✓			✓	
11	Si la demanda de muebles es normal, la empresa tienen otra estrategia de producción /			✓			✓			✓	
12	En tiempos de escases de ventas, la empresa maneja un proceso de producción artesanal /			✓			✓			✓	
N°	DIMENSIONES / Items										Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE UNA CADENA DE SUMINISTROS										
13	La empresa cuenta con proveedores eficientes de la madera como materia prima /			✓			✓			✓	
14	El área de la estructuración de los muebles está bien distribuido /			✓			✓			✓	
15	La empresa con un área de distribución de los productos /			✓			✓			✓	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad
Inventario conociendo la Calidad

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D D	A M A	M D A	M D A	A M A	M D A	M D A	M D A			
	DIMENSIÓN 1: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD											
1	Se determina los costos de incoformidad del producto ✓											
2	Se calcula el costo de procesos ineficientes ✓											
3	Se establece los costos de oportunidades perdidas por ingreso de ventas ✓											
4	La gerencia otorga una instantanea para observar la posición del producto en relación con la competencia ✓											
5	Se identifica oportunidades y amenazas de mercadeo ✓											
6	Conoce si la empresa pone énfasis en la calidad de sus productos ✓											
7	Es consiente que el nivel de su desempeño afecta la calidad del producto ✓											
	DIMENSIÓN 2: PLANEACIÓN OPERACIONAL DE LA CALIDAD											
8	En el mercado los productos de la empresa son conocidos por su calidad ✓											Sugerencias
9	Los precios de los muebles son fijados teniendo en cuenta a la competencia ✓											
10	Se hace énfasis a la larga vida que deben tener los muebles ✓											
11	se toma en cuenta a la comodidad de los muebles ✓											
12	existe una evaluación continua sobre las necesidades del cliente para mejorar los productos ✓											
13	Se determina que características de los muebles influye en la lealtad del cliente ✓											
	DIMENSIONES / Items											
	DIMENSIÓN 3: CONTROL DE LA CALIDAD											
14	las maderas que se utiliza en la fabricación de muebles resiste a las condiciones ambientales ✓											Sugerencias

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Competitividad Empresarial
Inventario conociendo la Competitividad Empresarial

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D D	A A D	M A D	M A D	A A D	M A D	A A D	M A D		
1	la empresa utiliza la producción en masa para reducir los costos fijos			✓			✓				
2	Siempre se está buscando abaratar costos de producción, como es alquileres, subcontrataciones, etc.			✓			✓				
3	la empresa busca reducir los costos de materia prima (tablas)			✓			✓				
4	Los insumos como son : barniz, cola de madera, lacas etc. Se compran a granel para tener costos baratos			✓			✓				
N°	DIMENSIÓN 2: DIFERENCIACIÓN										Sugerencias
5	Los productos de la empresa con unicos difícil de copiar			✓			✓				
6	Los productos de la empresa se encuentran patentados			✓			✓				
7	la empresa cuenta con la capacidad de innovar productos			✓			✓				
N°	DIMENSIONES / ítems										
	DIMENSIÓN 3: ENFOQUE										Sugerencias
8	la empresa produce muebles para personas pudientes			✓			✓				
9	la empresa produce muebles para niños			✓			✓				
10	Se producen muebles para personas con pocos recursos económicos			✓			✓				

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr: Bruceño Doria Gonzalo DNI: 43601749

Especialidad del validador: Administración

16 de diciembre del 2019.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Operaciones
 Inventario conociendo la gestión de operaciones

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D	A A	M D	A A	M D	A A	M D	A A			
DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIA												
1	Siempre se indaga para saber la necesidad del cliente											
2	Los muebles que se fabrican satisfacen las expectativas del cliente											
3	Siempre se van desarrollando nuevos productos											
4	siempre existe la tendencia a mejorar los productos											
5	la empresa posee estrategias de control de calidad											
6	La empresa se preocupa en ganarse la confianza de los clientes											
7	Los precios de los productos son mejores que la competencia											
8	la empresa siempre busca nuevas formas de producción de muebles											
9	existe la preocupación de entregar los pedidos en el menor tiempo posible											
DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE MANUFACTURA												
10	Cuando se cuenta con pedidos en cantidad, La empresa emplea otro tipo de proceso											
11	Si la demanda de muebles es normal, la empresa tienen otra estrategia de producción											
12	En tiempos de escases de ventas, la empresa maneja un proceso de producción artesanal											
DIMENSIONES / items												
DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE UNA CADENA DE SUMINISTROS												
13	La empresa cuenta con proveedores eficientes de la madera como materia prima											
14	El área de la estructuración de los muebles está bien distribuido											
15	La empresa con un área de distribución de los productos											



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad
Inventario conociendo la Calidad**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M	D	A	M	D	A	M	D	A		
DIMENSIONES 1: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD												
1	Se determina los costos de inconformidad del producto											
2	Se calcula el costo de procesos ineficientes											
3	Se establece los costos de oportunidades perdidas por ingreso de ventas											
4	La gerencia otorga una instantánea para observar la posición del producto en relación con la competencia											
5	Se identifica oportunidades y amenazas de mercadeo											
6	Conoce si la empresa pone énfasis en la calidad de sus productos											
7	Es consiente que el nivel de su desempeño afecta la calidad del producto											
DIMENSION 2: PLANEACIÓN OPERACIONAL DE LA CALIDAD												
8	En el mercado los productos de la empresa son conocidos por su calidad											
9	Los precios de los muebles son fijados teniendo en cuenta a la competencia											
10	Se hace énfasis a la larga vida que deben tener los muebles											
11	se toma en cuenta a la comodidad de los muebles											
12	existe una evaluación continua sobre las necesidades del cliente para mejorar los productos											
13	Se determina que características de los muebles influye en la lealtad del cliente											
DIMENSIONES 3: CONTROL DE LA CALIDAD												
14	las maderas que se utiliza en la fabricación de muebles resiste a las condiciones ambientales											



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: ESPIVOROZA DEON, Alcides Busebio DNI: 21136040

Especialidad del validador: DR. ADMINISTRACIÓN

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Alfredo Espivoroza de del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Operaciones
 Inventario conociendo la gestión de operaciones

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M D	D A	A D	M D	D A	A D	M D	D A	A D		
	DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIA											
1	Siempre se indaga para saber la necesidad del cliente			✓			✓			✓		
2	Los muebles que se fabrican satisfacen las expectativas del cliente			✓			✓			✓		
3	Siempre se van desarrollando nuevos productos			✓			✓			✓		
4	siempre existe la tendencia a mejorar los productos			✓			✓			✓		
5	la empresa posee estrategias de control de calidad			✓			✓			✓		
6	La empresa se preocupa en ganarse la confianza de los clientes			✓			✓			✓		
7	Los precios de los productos son mejores que la competencia			✓			✓			✓		
8	la empresa siempre busca nuevas formas de producción de muebles			✓			✓			✓		
9	existe la preocupación de entregar los pedidos en el menor tiempo posible			✓			✓			✓		
	DIMENSIÓN 2: PROCESOS DE MANUFACTURA											
10	Cuando se cuenta con pedidos en cantidad, la empresa emplea otro tipo de proceso			✓			✓			✓		Sugerencias
11	Si la demanda de muebles es normal, la empresa tienen otra estrategia de producción			✓			✓			✓		
12	En tiempos de escasas de ventas, la empresa maneja un proceso de producción artesanal			✓			✓			✓		
	DIMENSIONES / ítems											
	DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE UNA CADENA DE SUMINISTROS											
13	La empresa cuenta con proveedores eficientes de la madera como materia prima			✓			✓			✓		
14	El área de la estructuración de los muebles está bien distribuido			✓			✓			✓		
15	La empresa con un área de distribución de los productos			✓			✓			✓		



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad
 Inventario conociendo la Calidad

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M	D	A	M	D	A	M	D	A		
	DIMENSIÓN 1: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD											
1	Se determina los costos de inconfiabilidad del producto											
2	Se calcula el costo de procesos ineficientes											
3	Se establece los costos de oportunidades perdidas por ingreso de ventas											
4	La gerencia otorga una instantánea para observar la posición del producto en relación con la competencia											
5	Se identifica oportunidades y amenazas de mercadeo											
6	Conoce si la empresa pone énfasis en la calidad de sus productos											
7	Es consiente que el nivel de su desempeño afecta la calidad del producto											
	DIMENSIÓN 2: PLANEACIÓN OPERACIONAL DE LA CALIDAD											
8	En el mercado los productos de la empresa son conocidos por su calidad											Sugerencias
9	Los precios de los muebles son fijados teniendo en cuenta a la competencia											
10	Se hace énfasis a la larga vida que deben tener los muebles											
11	se toma en cuenta a la comodidad de los muebles											
12	existe una evaluación continua sobre las necesidades del cliente para mejorar los productos											
13	Se determina que características de los muebles influye en la lealtad del cliente											
	DIMENSIONES / Items											
	DIMENSIÓN 3: CONTROL DE LA CALIDAD											
14	las maderas que se utiliza en la fabricación de muebles resiste a las condiciones ambientales											Sugerencias



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Competitividad Empresarial
Inventario conociendo la Competitividad Empresarial

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	A D	M D	A D	M D	A D	M D	A D		
	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO POR COSTOS										
1	la empresa utiliza la producción en masa para reducir los costos fijos										
2	Siempre se está buscando abaratar costos de producción, como es alquileres, subcontrataciones, etc.										
3	la empresa busca reducir los costos de materia prima (tablas)										
4	Los insumos como son : barniz, cola de madera, lacas etc. Se compran a granel para tener costos baratos										
Nº	DIMENSIÓN 2: DIFERENCIACIÓN										
5	Los productos de la empresa con únicos difícil de copiar										Sugerencias
6	Los productos de la empresa se encuentran patentados										
7	la empresa cuenta con la capacidad de innovar productos										
Nº	DIMENSIONES / Items										
	DIMENSIÓN 3: ENFOQUE										
8	la empresa produce muebles para personas pudientes										Sugerencias
9	la empresa produce muebles para niños										
10	Se producen muebles para personas con pocos recursos económicos										



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Narvaiz Arambar, Teresa DNI: 10122038

Especialidad del validador: Docente metodólogo

SMIS de Peru del 2019

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

ANEXO 8
ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Gestión de Operaciones en relación a la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

AUTOR

Mgtr. Julio Roberto Perez Huaman

jperezhuaman@yahoo.es

Estudiante del Programa Académico de Doctorado en Administración de la Universidad César vallejo.

2. RESUMEN

El presente trabajo de tesis Gestión de Operaciones en relación a la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019 tuvo como objetivo determinar la relación entre Gestión de Operaciones en relación a la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

El enfoque fue cuantitativo, con método hipotético-deductivo con un tipo de estudio según su finalidad básica, según su nivel fue descriptiva correlacional y según su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las características de las variables estudiadas para proponer cambios en la realidad problemática. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta dirigido a los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador, por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 80 propietarios.

El resultado de la investigación arrojó que La Gestión de Operaciones se relaciona con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 (R = 0.972; Sig. 0.000)

3. PALABRAS CLAVE

Gestión de Operaciones, Calidad y Competitividad

4. ABSTRACT

The present thesis of Operations Management in relation to Quality and Competitiveness from the perspective of the manufacturers of wooden furniture of the industrial park of Villa el, Salvador, 2019 aimed to determine the relationship between Operations Management in relation to Quality and Competitiveness from the perspective of the manufacturers of wooden furniture in the industrial park of Villa el, Salvador, 2019

The approach was quantitative, with a hypothetical-deductive method with a type of study according to its basic purpose, according to its level was correlational descriptive and according to its temporality was transversal; a non-experimental design was used, since the characteristics of the variables studied were identified and described to propose changes in the problematic reality. The data collection techniques were the survey aimed at the manufacturers of wooden furniture in the industrial park of Villa el, Salvador, therefore, the sample consisted of 80 owners.

The result of the investigation showed that Operations Management is related to Quality and Competitiveness from the perspective of the wooden furniture manufacturers of the industrial park of Villa el Salvador, 2019 ($R = 0.972$; Sig. 0.000)

5. KEYWORDS

Operations Management, Quality and Competitiveness

6. RESUMO

A presente tese de Gestão de Operações em relação à Qualidade e Competitividade, na perspectiva dos fabricantes de móveis de madeira do parque industrial de Villa el, Salvador, 2019, teve como objetivo determinar a relação entre Gestão de Operações em relação à Qualidade e competitividade na perspectiva dos fabricantes de móveis de madeira no parque industrial de Villa el, Salvador, 2019

A abordagem foi quantitativa, com método hipotético-dedutivo, com um tipo de estudo de acordo com a sua finalidade básica, de acordo com o seu nível de correlação

descritiva e de acordo com a sua temporalidade, de forma transversal; foi utilizado um delineamento não experimental, uma vez que as características das variáveis estudadas foram identificadas e descritas para propor mudanças na realidade problemática. As técnicas de coleta de dados foram a pesquisa destinada aos fabricantes de móveis de madeira no parque industrial de Villa el, Salvador, portanto, a amostra foi composta por 80 proprietários.

O resultado da investigação mostrou que o Gerenciamento de Operações está relacionado à Qualidade e Competitividade na perspectiva dos fabricantes de móveis de madeira do parque industrial de Villa el Salvador, 2019 ($R = 0.972$; Sig. 0.000)

7. PALAVRAS-CHAVE

Gestão de Operações, Qualidade e Competitividade

8. INTRODUCCIÓN

Sobre la problemática a nivel mundial cada empresa utiliza procedimientos u operaciones para tomar insumos y obtener rendimientos que satisfagan a los clientes. La gestión de operaciones le permite al gerente examinar los formularios y mejorarlos mediante la selección de prácticas y estrategias adecuadas (Rubio, 2015). El agresivo mercado mundial de hoy está representado por estrictas direcciones de empresas, altos costos de trabajo, falta de activos y solicitudes excéntricas de clientes con una educación progresiva. Actualmente la gestión de operaciones es una función esencial para la supervivencia, por lo tanto, se necesitan prácticas operativas y oficinas que sean más adaptables y receptivas que las existentes, los cuales le da una ventaja a una empresa. Esta ventaja puede mostrarse como una ventaja de valor o una posición favorable en alguna otra medida de valor significativo para el cliente, por ejemplo, el tiempo de transporte, la adaptabilidad a las necesidades cambiantes del cliente o la calidad del artículo. Las gestiones de operaciones dan una ventaja que es manejable después de un tiempo, y las organizaciones se encuentran en una situación ideal que antes de la presentación de estas prácticas y, a la larga, las ventajas llegan a los clientes (Andrade, 2015).

La competencia global se está fortaleciendo cada vez más con el aumento de la exigencia de mayor valor agregado de los productos y la prestación de servicios

por parte de los compradores, las organizaciones han determinado que para poderse mantenerse vigentes en el mercado la única opción es a través de la entrega de productos de alta calidad y Servicios que cumplen con las expectativas del consumidor. Muchas empresas invierten fondos dirigidos a la mejora de procesos, productos y servicios.

Igualmente considerando la situación actual de la economía y el mercado , es evidente que el medio ambiente empresarial es bastante competitivo, por lo que cada vez es más difícil para las empresas más pequeñas mantener el ritmo de las grandes corporaciones y seguir manteniendo las ganancias. Las pymes son, de hecho, una gran fuente de empleo. El problema es que las pequeñas y micro empresas como las dedicadas a emplear la madera para producir diferentes tipos de muebles, son bastante vulnerables cuando se trata del medio ambiente. Tienen acceso limitado a las finanzas y cuando un competidor local más fuerte o corporaciones multinacionales ingresan al mismo mercado, puede afectar a las pequeñas empresas de manera desfavorable. Si ocurre tal situación, una empresa pierde el control sobre una gran parte de sus clientes y ya no puede determinar el precio del producto de acuerdo con su voluntad. Por ello la gestión de competitividad es un tema urgente que tratar.

A nivel nacional los fabricantes de muebles de madera trabajan en una situación competitiva que ha estado cambiando rápidamente, sin embargo, no están limitadas a la rivalidad mundial de las empresas de ensamblaje en las economías industrializadas y, además, las economías en ascenso que parecen esforzarse incesantemente por eliminar los peligros, se centran en la organización y racionalización de sus actividades de ensamblaje (Macas, 2016).

El entorno comercial extremadamente agresivo que existe actualmente en nuestro país, provocado en gran parte por la globalización de las economías del mundo junto con el desarrollo del comercio electrónico, ha movido el ajuste de la fuerza de los creadores a los compradores. En consecuencia, los clientes de muebles de madera están solicitando actualmente una mayor estima por su efectivo. Las empresas que trabajan en estas configuraciones parecen haber estado utilizando sus habilidades de estructuración y las operaciones importantes que la administración ensaya como armas agresivas en el mercado.

Se ha realizado una importante investigación para comprender la contribución de la gestión de operaciones a la ventaja competitiva de las organizaciones. Según Nápoles, Moreno y Tapia (2017) las organizaciones que producen muebles de madera se enfrentan al desafío, de la sostenibilidad y la forma de lograr una ventaja competitiva sobre sus competidores, especialmente las medianas y pequeñas empresas dedicadas a importar muebles de propiedad local.

Descubrieron que la puesta en práctica adecuada de la gestión de operaciones era clave para la sostenibilidad y la supervivencia de las empresas de fabricación.

A nivel local , En Lima las utilidades de las empresas dedicadas al rubro de muebles de madera, han disminuido , y por lo tanto, la necesidad de adoptar otras prácticas de gestión de operaciones para asegurar la supervivencia y la competitividad Dado que los presupuestos de operaciones no cumplen con los requisitos para responder a los desafíos de fabricación de las empresas, las organizaciones están profundizando en las praxis de gestión de operaciones que asegurarán su supervivencia al aumentar su competitividad a través de la calidad y competitividad de la prestación de servicios (Fragoso y Espinoza, 2017).

La competencia más fuerte tiene la ventaja y las empresas dedicadas a lo que muebles de madera tiene que aceptar las nuevas reglas de mercado establecidas por el competidor alternativo Esta es la situación actual de la compañía de casos, que comenzó con un número creciente de comercio Todos estos factores han influido en el desempeño que los comerciantes en los últimos años. Además de eso, la situación económica en el país no ha ido particularmente bien, lo que afectó el nivel de la demanda y los requisitos de los clientes. Por lo tanto, la gestión de la competitividad es eminente

9. MÉTODO

9.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo Básica

Valderrama (2013), manifestó que: La investigación básica es interpretada como investigación teórica, pura o primordial. Asignada a asistir sapiencias probadas y no origina esencialmente consecuencias de beneficio práctico e inmediato. Se alarma por

extraer averiguación del contexto para beneficiar la comprensión hipotético científico, encaminado al hallazgo de nociones y códigos, (p. 164)

La investigación presente fue una averiguación explicativa causal

Diseño de estudio

Diseño no experimental

Hernández, Fernández y Baptista (2017). Menciona: “La investigación no experimental es cuando no se llega a maniobrar ninguna de las variables estudiadas ya sea voluntariamente o deliberadamente.” (p.149). dicho diseño de investigación se despliega en un estudio correlacional causal.

Diseño no experimental transversales

Hernández, et. al. (2010). Señala: “en cuando acumulan datos en un solo instante y un solo tiempo.” (p.151).

Este tipo de diseño coincide a mi tesis por tener un tiempo limitado y que todos los datos serán recogidas en un solo instante, análoga a una fotografía instantánea.

Descriptivo correlacional causal

Según Kerlinger (1983) mencionado por Barron (2016) Se dice que es de relación causal, cuando su objetivo es “un paradigma de indagación incuestionable cuya prioridad es adquirir demostración de la correlación causa y efecto de dicho hecho” (p. 84).

Gráficamente se denota:



Figura 1. Esquema de tipo de diseño. Tomado de Hernández Sampieri y otros. (1997).

Hernández, et. al. (2010), señala: “Aplica la recaudación de fundamentos para comprobar suposiciones, con fundamento en la comprobación numéricamente y el estudio estadístico, para (...) comprobar hipótesis”.

Enfoque

Hernández, et, al. (2010), indica: “Emplea la recaudación de antecedentes para comprobar suposiciones, con fundamento en la comprobación numérica y el estudio estadístico, para (...) comprobar hipótesis”.

10. RESULTADOS

Hipótesis General

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión de operaciones con la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión de operaciones con la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°24

Correlaciones

			Gestión de operaciones	Calidad	Competitividad
Rho de Spearman	Gestión de operaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,972**	,972**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	80	80	80
	Calidad	Coefficiente de correlación	,972**	1,000	,964**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	80	80	80
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,972**	,964**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.
		N	80	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la Variable gestión de operaciones con respecto a la variable calidad y la variable competitividad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de 0.972 = 97.2% lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe una relación significativa entre la gestión de operaciones con la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

Ha: Existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°25**Correlaciones**

			Estrategia	Calidad
Rho de Spearman	Estrategia	Coefficiente de correlación	1,000	,972**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad	Coefficiente de correlación	,972**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la dimensión estrategia con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.972 = 97.2\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

Ha: Existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°26

Correlaciones

			Procesos de manufactura	Calidad
Rho de Spearman	Procesos de manufactura	Coefficiente de correlación	1,000	,940**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Calidad	Calidad	Coefficiente de correlación	,940**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la dimensión proceso de manufactura con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.972 = 97.2\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

Ha: Existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°27

Correlaciones

			Procesos de una cadena de suministros	Calidad
Rho de Spearman	Procesos de una cadena de suministros	Coefficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Calidad	Calidad	Coefficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la dimensión procesos de una cadena de suministros con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.765 = 76.5\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces
P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

H_a : Existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°28

Correlaciones

		Planificación de oferta y demanda	Calidad
Rho de Spearman	Planificación de oferta y demanda	Coefficiente de correlación	,860**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
Calidad	Calidad	Coefficiente de correlación	,860**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la dimensión planificación de oferta y demanda con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.860 = 86.0\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

H_a : Existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°29

Correlaciones

			Estrategia	Competitividad
Rho de Spearman	Estrategia	Coefficiente de correlación	1,000	,977**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,977**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la dimensión estrategia con respecto a la variable competitividad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.977 = 97.7\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 6

H_0 : No existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

Ha: Existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°30

Correlaciones

			Procesos de manufactura	Competitividad
Rho de Spearman	Procesos de manufactura	Coefficiente de correlación	1,000	,917**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,917**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

Interpretación:

El valor de la dimensión proceso de manufactura con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.917 = 91.7\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 7

Ho: No existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

Ha: Existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°31

Correlaciones

			Procesos de una cadena de suministros	Competitividad
Rho de Spearman	Procesos de una cadena de suministros	Coefficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

El valor de la dimensión procesos de una cadena de suministros con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.803 = 80.3\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces
P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Hipótesis específica 8

Ho: No existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≥ 0.05

Ha: Existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Si la Sig. P valor ≤ 0.05

Tabla N°32

Correlaciones

			Planificación de oferta y demanda	Competitividad
Rho de Spearman	Planificación de oferta y demanda	Coefficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Competitividad	Coefficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos

El valor de la dimensión procesos de una cadena de suministros con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.831 = 83.1\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Conclusión

se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

11. Discusión

Según la hipótesis general, Los resultados logrados sobre Gestión de Operaciones desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 16.25% se encuentra en el nivel bajo, el 62.50% se ubican en el nivel medio, y el 21.25% s ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los fabricantes se encuentran en un nivel medio de gestión de operaciones igualmente Los resultados logrados sobre Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 32.50% se encuentra en el nivel bajo, el 55.00% se ubican en el nivel medio, y el 12.5% ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los fabricantes se encuentran en un nivel medio de Calidad, Los resultados logrados sobre Competitividad empresarial desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 26.25% se encuentra en el nivel bajo, el 60.00% se ubican en el nivel medio, y el 13.75% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los fabricantes se encuentran en un nivel medio de Competitividad empresarial, así mismo al observar la tabla 24 se aprecia que el valor de la Variable gestión de operaciones con respecto a la variable calidad y la variable competitividad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.972 = 97.2\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1% El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia. Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe una relación significativa entre la gestión de operaciones con la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Este hallazgo es similar a los resultados de Calderón (2015) en su tesis análisis de la competitividad empresarial de las pequeñas y micro empresas del sector del calzado del distrito el Restrepo de la metrópoli de Bogotá, quien concluyó que el nivel de competitividad es medio. Así mismo Obregón (2017) en su tesis la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de independencia, 2016, quien concluyó que existe un nivel medio de gestión de calidad.

Según la hipótesis específica 1, Los resultados logrados sobre Estrategias desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 28.75% se encuentra en el nivel bajo, el 57.50% se ubican en el nivel medio, y el 13.75% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de estrategias. Igualmente Según la tabla 25 El valor de la dimensión estrategia con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.972 = 97.2\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1% El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Este hallazgo es similar a los resultados de Pérez (2017) Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: construecuador s.a., en cuyas conclusiones expresó que el nivel de calidad es de medio para abajo. También este hallazgo es similar a los resultados de Rodríguez (2016) en su tesis caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016, quien concluyó que la calidad y la competitividad se encuentran en un nivel medio.

Según la hipótesis específica 2 Los resultados logrados sobre Procesos de manufactura desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador indican que el 35.00% se encuentra en el nivel bajo, el 48.75% se ubican en el nivel medio, y el 16.25% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de Procesos de manufactura, así mismo Al observar la tabla 26 se aprecia que el valor de la dimensión proceso de manufactura con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.972 = 97.2\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia. Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Este hallazgo es similar los resultados de Acosta F (2016) en su tesis desarrollo de una propuesta de modelo de gestión de calidad de servicio en un estudio de caso de un restaurante del sector turístico de la ciudad de Quito DM, se concluyó que el nivel de calidad de servicio que brinda el restaurant referendo es de nivel medio, también es similar a los resultados de Carmin (2017) en su tesis gestión de calidad y su influencia

en la competitividad de la empresa de servicios Copemi S.A.C. Sayán - Huaura, 2017, quien concluyó que existe un nivel regular tanto de calidad y competitividad.

Según la hipótesis específica 3, Los resultados logrados sobre Procesos de una cadena de suministros desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el, Salvador indican que el 15.00% se encuentra en el nivel bajo, el 66.25% se ubican en el nivel medio, y el 18.75% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de Procesos de una cadena de suministros, Al observar la tabla 27 se aprecia que el valor de la dimensión procesos de una cadena de suministros con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.765 = 76.5\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia. Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Este hallazgo es similar a los resultados de Moreno (2016) Análisis de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas dentro del cambio de la matriz productiva para el sector priorizado Industria Farmacéutica, en el Distrito Metropolitano de Quito en los periodos 2013 y 2014, quien concluyó que existe un nivel medio de calidad. Asi mismo es similar a los resultados logrados por Salazar (2017) en su tesis Influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017, en la que concluyó que tanto la calidad como la competitividad se encuentran en un nivel medio.

Según la hipótesis específica 4, Los resultados logrados sobre Planificación de oferta y demanda desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque

industrial de Villa el, Salvador indican que el 27.50% se encuentra en el nivel bajo, el 60% se ubican en el nivel medio, y el 12.5% se ubican en el nivel alto, de lo señalado, se asevera que la mayoría de los productores se ubican en un nivel medio de Planificación de oferta y demanda, igualmente Al observar la tabla 28 se aprecia que el valor de la dimensión planificación de oferta y demanda con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.860 = 86.0\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia. Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la Ha, lo cual quiere decir que existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Este hallazgo es similar a los resultados de Contreras (2018) en su tesis gestión de la calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de Lima caso: galería capón center 2013, presentado en la Universidad Norbert Wiener, quien concluyó que nivel de calidad es medio.

Según la hipótesis específica 5, Al observar la tabla 29 se aprecia que el valor de la dimensión estrategia con respecto a la variable competitividad tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.977 = 97.7\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1% El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Se rechaza la H0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta Ha si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre estrategia y sustentabilidad con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Según la hipótesis específica 6, Al observar la tabla 30 se aprecia que el valor de la dimensión proceso de manufactura con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.917 = 91.7\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva perfecta.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia. Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de la manufactura con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Según la hipótesis específica 7, Al observar la tabla 31 se aprecia que el valor de la dimensión procesos de una cadena de suministros con respecto a la variable calidad tiene un índice de correlación Rho de Spearman de $0.803 = 80.3\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1% El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre procesos de una cadena de suministros con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

Según la hipótesis específica 8, Al observar la tabla 32 se aprecia que el valor de la dimensión procesos de una cadena de suministros con respecto a la variable calidad

tiene un índice de correlación Rho de Sperman de $0.831 = 83.1\%$ lo cual quiere decir que existe una relación positiva muy fuerte.

Se dice que es significativo cuando el P valor está por debajo del 5% y altamente significativo cuando está por debajo del 1%

El P valor es de .000, este P valor está por debajo de 0,01 que corresponde a 1% de nivel de significancia.

Se rechaza la H_0 si la Sig. P valor ≥ 0.05 y se acepta H_a si la Sig. P valor ≤ 0.05 entonces P valor = .000

Por lo tanto aceptamos la H_a , lo cual quiere decir que existe relación significativa entre planificación de oferta y demanda con la competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque industrial de Villa el Salvador, 2019.

12. Conclusiones

Primero: La Gestión de Operaciones se relaciona con la Calidad y Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 ($R = 0.972=97.2\%$; Sig. 0.000)

Segundo: La estrategia se relaciona con la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 ($R = 0.972=97.2\%$; Sig. 0.000)

Tercero: Los procesos de manufactura se relacionan con la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 ($R = 0.972=97.2\%$; Sig. 0.000)

Cuarto: Los Procesos de una cadena de suministros se relacionan con la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 ($R= 0.765=76.5\%$; Sig. 0.000)

Quinto: La planificación de oferta y demanda se relacionan con la Calidad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 ($R = 0.860=86\%$; Sig. 0.000)

Sexto: La estrategia se relacionan con la Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 ($R = 0.977=97.7\%$; Sig. 0.000)

Séptimo: Los procesos de manufactura se relacionan con la Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 ($R = 0.917=91.7\%$; Sig. 0.000)

Octavo: Los procesos de una cadena de suministros se relacionan con la Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 ($R^2 = 0.803=80.3\%$; Sig. 0.000)

Noveno: La planificación de oferta y demanda se relacionan con la Competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019 ($R^2 = 0.831=83.1\%$; Sig. 0.000)

13. Recomendaciones

Primero: Los propietarios de las pequeñas empresas, deben organizarse y fortalecer el gremio en la cual puedan compartir conocimientos y experiencias así mismo organizar capacitaciones con temas de La Gestión de Operaciones de todo el sistema productivo de ese modo se estaría elevando el nivel de la Calidad y Competitividad empresarial.

Segundo: A la gerencia de cada microempresa considerar mejorar sus estrategias para utilizar racionalmente los recursos, que le permita disminuir los costos, entregar oportunamente los muebles cuando se les solicita, incrementar la variedad o el desarrollo de nuevos diseños de muebles, mejorar la productividad y permita elevar la competitividad empresarial.

Tercero: A los propietarios se les sugiere de hacer el esfuerzo para implementar las modernas tecnologías utilizadas en los procesos de manufactura, mejorar la eficiencia en los métodos de trabajo, el uso de los materiales y los residuos en forma eficaz y en la disposición de la planta de ese modo se estaría mejorando la calidad y la competitividad empresarial.

Cuarto: A los propietarios se les sugiere planificar anticipadamente el requerimiento de materiales, para que estén disponibles cuando se necesiten, comprar preferentemente en grandes volúmenes para obtener mejores precios y permita disminuir también los costos del transporte así mismo organizar y controlar adecuadamente el almacén y planificar eficientemente la distribución de los productos hacia los clientes, con lo cual el procedimiento de la cadena de abastecimiento, contribuirá a elevar el nivel de calidad y competitividad empresarial.

Quinto: A los propietarios, planificar la oferta y demanda de sus productos considerando los gustos, preferencias, necesidades de los consumidores, manejar cuadros estadísticos de ventas históricas, elaborar proyecciones de ventas considerando la competencia, factores económicos legales, sociales, tecnológicos, tributarios con lo cual va a permitir fabricar los productos en las cantidades óptimas es decir lo que realmente necesita el mercado con lo cual permitirá incrementar la calidad y competitividad empresarial.

Sexto: A los propietarios, gerencia, trabajadores asumir una mayor responsabilidad en capacitarse, planificar, controlar y el aseguramiento de la calidad, por cuanto la calidad tiene una enorme importancia para posicionar la empresa y por consiguiente la marca en el mercado, así mismo lograr la satisfacción de los clientes brindando productos de excelencia lo cual contribuirá a incrementar la competitividad empresarial.

Séptimo: A los propietarios considerar que una adecuada gestión de operaciones va a permitir ejercer el liderazgo en los costos de fabricación del producto, diferenciar el producto de la competencia y la segmentación del mercado lo cual contribuirá a incrementar la competitividad y lograr el éxito empresarial.

14. Propuesta

Presentamos las siguientes propuestas a los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador que permita incrementar la eficiencia en la Gestión de Operaciones en relación a la calidad y la competitividad.

- 1) Se deben diseñar los muebles en función de las preferencias de los clientes y con énfasis en líneas nuevas de muebles.
- 2) Se debe de realizar un adecuado diseño del trabajo considerando adecuadamente los métodos de trabajo, las herramientas y tecnologías así como también los requisitos personales y sociales del trabajador.
- 3) En lo posible se debe de estandarizar el proceso productivo para elevar la productividad y disminuir los costos de producción.
- 4) Se debe de establecer estándares de trabajo para determinar el tiempo que toma el trabajador en realizar las tareas y que permita calcular con mayor eficiencia los costos y precios de venta de los productos.
- 5) En forma permanente se debe brindar capacitación a los trabajadores con énfasis en las nuevas herramientas, equipos, tecnologías y el uso racional de la materia prima y materiales.
- 6) En forma constante se deben desarrollar las habilidades y destrezas en el trabajo.
- 7) Se debe diseñar el centro de producción en forma lógica, secuencial, coherente y precisa que permita la fluidez del trabajo, el desplazamiento y el uso racional del espacio.
- 8) Se debe de efectuar un adecuado planeamiento de requerimientos de materiales para atender la demanda de producción en forma oportuna y que permita contar con los niveles adecuados de inventarios con; el apoyo de las TICS el cual facilita el control efectivo de los inventarios, así como ejercer su control durante su procesamiento.
- 9) Se debe de efectuar un adecuado mantenimiento de los equipos, herramientas y tecnologías, en forma periódica o por volúmenes de producción para asegurar su buen funcionamiento y evitar los accidentes.
- 10) Asegurar que las características de los muebles respondan a las necesidades reales de los clientes y que el proceso productivo sea capaz de producir aquellas características del producto es decir el aseguramiento de la calidad.

Para lograr las propuestas planteadas se deberá capacitar a los fabricantes en los meses de marzo, junio, septiembre y noviembre en coordinación con el centro de innovación tecnológica de la madera del ministerio de la producción cuyas instalaciones amplias se ubican en el parque industrial de Villa el Salvador. Para efectuar la mencionada capacitación se estima una inversión de s/.12,000 soles para 320 horas de capacitación total.

15. Referencias

Acosta F (2016) *desarrollo de una propuesta de modelo de gestión de calidad de servicio en un estudio de caso de un restaurante del sector turístico de la ciudad de Quito DM* (tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica Del Ecuador-Matriz

- Álvarez, J. G. C. (2016). *Un modelo de productividad y competitividad para la gestión de operaciones. Mercados y Negocios* (2594-0163 en línea; 1665-7039 en impreso), (14), 61-78.
- Ampuero, J. C. (2015). *Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales. Industrial Data*, 18(1), 31-39.
- Anand, G., & Gray, J. V. (2017). *Strategy and organization research in operations management. Journal of Operations Management*, 53, 1-8.
- Andrade Mimbela, C. A. (2015). *Gestión logística en las operaciones del transporte internacional para el desarrollo del comercio en el puerto del Callao.*
- Bromiley, P., & Rau, D. (2016). *Operations management and the resource based view: Another view. Journal of Operations Management*, 41, 95-106.
- Calderón (2015) *análisis de la competitividad empresarial en las pymes del sector del calzado del barrio el Restrepo de la ciudad de Bogotá* (Tesis de maestría) Universidad nacional de Colombia.
- Calero Mora, J. D. P. (2017). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial. Huaral*, 2015.
- Campo, M. I. G. (2015). *UF0528-Gestión y análisis contable de las operaciones económico financieras. Ediciones Paraninfo, SA.*
- Carmín (2017) *gestión de calidad y su influencia en la competitividad de la empresa de servicios Copemi S.A.C. Sayán - Huaura, 2017, presentado en la Universidad César Vallejo* (tesis de maestría) Universidad César vallejo.
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje. Marge Books.*
- Fonseca, J. A., Muñoz, N. A., & Cleves, J. A. (2015). *El sistema de gestión de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana. Revista de Investigación Agraria y Ambiental (RIAA)*, 2(1), 9-22

- Fragoso, J. T., & Espinoza, I. L. (2017). *Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*. *Contaduría y administración*, 62(4), 1270-1293.
- Gorostiaga, J. C. G. (2015). *Gestión y control administrativo de las operaciones de caja*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Hayes, S. (2015). *MOOCs and quality: A review of the recent literature*.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2016). *Operations management*. Pearson Australia Pty Limited.
- Hitt, M. A., Xu, K., & Carnes, C. M. (2016). *Resource based theory in operations management research*. *Journal of Operations Management*, 41, 77-94.
- Hoyle, D. (2017). *ISO 9000 Quality Systems Handbook-updated for the ISO 9001: 2015 standard: Increasing the Quality of an Organization's Outputs*. Routledge.
- Kato, T., Nakajima, T., Saito, T., Okitsu, J., Shiga, Y., & Miki, Y. (2015). *U.S. Patent No. 9,128,704*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.
- Ketokivi, M., & McIntosh, C. N. (2017). *Addressing the endogeneity dilemma in operations management research: Theoretical, empirical, and pragmatic considerations*. *Journal of Operations Management*, 52, 1-14.
- Macas, H. F., & León, M. I. (2016). *Relación teoría y práctica en la enseñanza de la asignatura de Administración de Operaciones*. In *Congreso Universidad*.
- Mesa, J. C. P. (2016). *Operaciones y gestión de empresas turísticas (Vol. 4)*. Universidad Almería.
- Moreno (2016) *Análisis de la competitividad de las pequeñas y medianas empresas dentro del cambio de la matriz productiva para el sector priorizado Industria Farmacéutica, en el Distrito Metropolitano de Quito en los periodos 2013 y 2014 (tesis de maestría)* , a Escuela Politécnica Nacional.
- Morocho, F. R. A., & Armas, C. S. B. (2017). *Calidad en el servicio: oportunidad para el sector automotor en el Ecuador*. *INNOVA Research Journal*, 42-52.

- Nápoles-Rojas, L. F., Moreno-Pino, M. R., & Tapia-Claro, I. I. (2017). *Gestión de operaciones en una cadena de suministro agroalimentaria*. Ciencias Holguín, 23(4), 1-15.
- Pérez (2017) *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A. (tesis de post grado) Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador*
- Reid, R. D., & Sanders, N. R. (2015). *Operations Management, Binder Ready Version: An Integrated Approach*. John Wiley & Sons.
- Rodríguez (2016) *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016 (tesis de post grado) universidad católica de los Ángeles Chimbote*
- Rodríguez, M. E. D., Porto, M. I. D., & Orozco, A. B. P. (2017). *Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia)*. Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, 20-26.
- Rubio Guerrero, G. (2015). *modelo de gestión integral de operaciones desde la complejidad*. Desarrollo Gerencial, 7(2).
- Salazar (2017) *Influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la Clínica Ana Stahl, en el Distrito de Iquitos, Departamento de Loreto, Año 2017 (tesis de maestría) Universidad César vallejo*.
- Yupanqui, J., & Carlos, J. (2019). *Balanced Scorecard como herramienta para mejorar la gestión de operaciones en la empresa KLM CONSTRUCCIONES GENERALES SAC, chepen, la libertad, 2018*.

ANEXO 9

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

DECLARACIÓN JURADA DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Julio Roberto Perez Huaman, egresado del Programa Académico de Doctorado en Administración de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 08978788, con el artículo titulado: "Gestión de operaciones en relación a la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador 2019".

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 16 de enero del 2020


.....
Julio Roberto Perez Huaman

DNI N°. 08978788

ANEXO 10

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Teresa Narvaez, Aanibar docente de la Escuela de Posgrado del programa Académico de Doctorado en Administración de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este San Juan de Lurigancho revisor (a) de la tesis titulada.

“Gestión de operaciones en relación a la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador 2019”, del estudiante Mgtr. Julio Roberto Perez Huaman, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho 08 de Enero del 2020



Firma

Dra. Teresa Narvaez Aranibar

DNI: 10122038

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO 11

Pantallazo del turnitin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACION

Gestión de Organizaciones en relación a la Calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del Parque Industrial de Villa el Salvador, 2019

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en administración

AL TON:

Miguel Julio Roberto Perez Huaman
(ORCID: 0000-0001-9775-931X)

ASESORIA:

Dra. Teresa Narvaez Arribar
(ORCID: 0000-0002-3906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACION

Gerencia funcionales

LINA-PERÚ

2020



Teresa Narvaez Arribar



Resumen de coincidencias

20 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	5 %
3	repositorio.autonomia.e... Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
7	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	1 %
8	repositorio.uvniener.edu... Fuente de Internet	1 %
9	bidigital.epn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
10	bibliotecavirtualoducal... Fuente de Internet	<1 %
11	repositorionew.usab.ed... Fuente de Internet	<1 %
12	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
13	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

ANEXO 13

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Mgtr. Julio Roberto Perez Human

INFORME TÍTULADO:

Gestión de operaciones en relación a la calidad y competitividad desde la perspectiva de los fabricantes de muebles de madera del parque industrial de Villa el Salvador, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Doctor en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 17/01/2020

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN